วิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร
สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง

FACTORS AFFECTING WORK STRESS OF BANK OFFICERS
OF HEAD OFFICE OF A BANK

นางสาวชุรีพร จันทร์เจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม | จิตวิทยา

สาขา | **ภาควิชา**

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Stress of Bank Officers of Head Office of a Bank

นามผู้วิจัย นางสาวชุรีพร จันทร์เจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง งามลมัย ผิวเหลือง, ปร.ด.)

กรรมการ .....

(อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

กรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์อภิญญา หิรัญวงษ์, ศศ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(อาจารย์ศิรินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Stress of Bank Officers of Head Office of a Bank

โดย

นางสาวชุรีพร จันทร์เจริญ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
พ.ศ. 2550

ชุรีพร จันทร์เจริญ 2550: ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง งามลมัย ผิวเหลือง, ปร.ด. 152 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความเครียดในการทำงาน บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคาร 2) ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานธนาคารมีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมในระดับต่ำ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมในระดับปานกลาง มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง และมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 22.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่อประธานกรรมการ

Chureeporn Chancharoen 2007: Factors Affecting Work Stress of Bank Officers of Head Office of a Bank. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Wing Commander Ngamlamai Piolueang, Ph.D. 152 pages.

The objectives of this research were to study 1) The work stress level, organization climate level, social support level and coping stress level of bank officers. 2) Personal factors, organization climate, social support and coping stress could predict work stress of bank officers. The Sample of 318 persons was selected from bank officers of head office of a bank in Bangkok. Data were collected by using questionnaires, and analyzed by a statistical computer program. The statistic methods used for analyzing data were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The results of this study could be summarized as follows: 1) bank officers had the low level of work stress, the medium level of perception of organization climate, the medium level of social support, the high level of having problem focused coping, and the medium level of emotion focused coping. 2) Personal factors including education, marital status, organization climate through innovation, social support through instrument support, and coping stress with emotion focused coping could predict the work stress with 22.5 percent at .001 level of statistical significance.

_____ _____ ___ / ___ / ___

Student's signature Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้เรียบร้อยและสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง ดร.งามลมัย ผิวเหลือง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ กรรมการวิชาเอก รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา หิรัญวงษ์ กรรมการวิชารอง และอาจารย์ภัทรพรรณ เล้านิรามัย ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณทรงโปรด จรรยากูล และคุณจารุณี เยาวศรีสุวรรณ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลงได้ด้วยดี และขอขอบคุณพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณกำลังใจสำคัญจากคุณธเนศศิริ ฝากมิตรและเพื่อนสนิทในกลุ่มทุกท่านที่ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งอย่างยิ่งในช่วงการทำวิจัย ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่นที่ 10 ทุกท่าน สำหรับมิตรภาพและกำลังใจที่มีให้ โดยเฉพาะ พี่เต้ย อ๋อย ลุ้ย เก๋ และตั๊ก ที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เป็นอย่างสูง ที่ส่งเสริมและสนับสนุนในการเรียนของผู้วิจัย คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชุรีพร จันทร์เจริญ

พฤษภาคม 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (6)

บทที่ 1 บทนำ 1

ความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

นิยามศัพท์ 6

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 10

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด 10

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ 28

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม 34

แนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา 41

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 50

กรอบแนวคิดการวิจัย 59

สมมติฐานการวิจัย 60

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 61

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 61

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 62

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลระดับคะแนน 64

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 68

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 70

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 70

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย 71

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	73
ผลการวิจัย	73
ข้อวิจารณ์	95
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	113
สรุปผลการวิจัย	113
ข้อเสนอแนะ	117
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	120
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	130
ภาคผนวก ข ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถาม	142
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	152

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	74
2	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับบรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	77
3	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	78
4	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	78
5	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	79
6	ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	81
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา	82
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา เมื่อตัดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุออกไป	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	85
10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	87
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	89
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	91
13	สรุปการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ	143
2	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม	145
3	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามกลวิธีในการเผชิญปัญหา	147
4	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน	149

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน	24
2	รูปแบบของกระบวนการความเครียดตามทฤษฎีความเครียดของ Lazarus and Folkman	47

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สภาพการทำงานในปัจจุบันก่อให้บุคคลเกิดปัญหาทั้งทางกายและจิตใจ อาจมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ การแข่งขันในเชิงธุรกิจที่รุนแรง องค์การในภาครัฐและภาคเอกชนมีการปรับลดอัตรากำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่าย ความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน การทำงานที่มีภาวะความกดดันสูง ตลอดจนความเหนื่อยล้าจากปริมาณงานและความรับผิดชอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่ความเครียดได้ โดยความเครียดในระดับสูงและคงอยู่เป็นเวลานานนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียกับบุคคล คือไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนในการสร้างผลผลิตได้อย่างเต็มที่ (ภัทรา ถิรลาภ, 2545: 101) ความเครียดเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับมนุษย์มาช้านาน ซึ่งได้มีนักวิชาการทำการศึกษาค้นหาสาเหตุ และค้นหาวิธีการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมาโดยตลอด แต่ปรากฏว่าปัญหาไม่ได้ลดลงไปตามที่คาดหวัง ยิ่งการทำงานในองค์การต่าง ๆ ได้กลายมาเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของคนกลุ่มใหญ่ ปัญหาความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศสหรัฐอเมริกาได้รายงานถึงความสูญเสียในด้านค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาลคนงานที่มีความเครียด และค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับงานเป็นเงินหลายแสนเหรียญต่อปี ประเทศญี่ปุ่นก็มีรายงานเกี่ยวกับการเสียชีวิตอย่างเฉียบพลันของคนญี่ปุ่นที่ประสบปัญหาความเครียดจากการทำงานเป็นจำนวนมาก จนถึงต้องมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมงขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2545)

ความเครียดในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจ โดยในแต่ละอาชีพจะมีความเครียดแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น โดยงานที่ต้องรับผิดชอบสูง หรือมีความจำเจย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่างานที่รับผิดชอบน้อยกว่าหรือไม่จำเจ อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดความเครียด ผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งเลวร้ายหรือเกิดผลเสียหายแก่ผู้นั้นเสมอไป โดยความเครียดที่เกิดระดับน้อยจะกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลก็คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคหรือปัญหายุ่งยากได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต ในกรณีเช่นนี้ก็จะ

เป็นสิ่งดี คือส่งเสริมให้คนไม่ย่อท้อ มีมานะที่จะเอาชนะอุปสรรค กระตุ้นให้มีสภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมากและมีความเครียดอยู่เป็นเวลานาน ถึงแม้บุคคลนั้นจะต่อสู้แล้วก็ตาม จะทำให้ความสามารถในการต่อสู้เหนื่อยล้าหมดแรงได้ ในที่สุดทนไม่ไหวก็จะเกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือเจ็บป่วยทางจิตใจได้ (อัมพร โอตระกูล, 2538: 34-35)

คุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของความเครียด คือสามารถเป็นบวกหรือเป็นลบต่อบุคคลได้ ในสถานการณ์ของงานบางอย่างสามารถสร้างความท้าทายและความตื่นเต้นทางบวก ในขณะที่สถานการณ์บางอย่างจะเป็นการคุกคามและความกังวลอย่างสูง การพิจารณาเบื้องต้นอาจมีความรู้สึกว่าความเครียดจะมีผลกระทบทางลบต่อชีวิตของเราอยู่เสมอ ที่จริงแล้วความเครียดมีอยู่สองด้าน เสริมสร้างด้านหนึ่งและทำลายด้านหนึ่ง ความเครียดที่เสริมสร้างจะมีผลกระทบทางบวกต่อบุคคลและองค์การ ในทางกลับกันความเครียดที่ทำลายจะมีผลกระทบทางลบต่อบุคคลและองค์การเช่นกัน (สมยศ นาวีการ, 2543: 1017)

แม้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตประจำวันทุกวัน แต่การที่ต้องอยู่ในภาวะเครียดอาจทำให้เกิดผลกระทบในหลาย ๆ ด้าน ผลของความเครียดสามารถแสดงออกได้ทั้งในด้านจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรม (Robbin, 1989: 563) ซึ่งอาจวัดได้จากเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน เช่น ผลผลิตของงาน ความผิดพลาดในงาน อัตราการลาออก และการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุของแต่ละองค์การ สิ่งที่เป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียดเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลเสียต่องานเท่านั้นแต่ยังเป็นส่วนที่ทำให้องค์การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายบ่อย ๆ การทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น (Cooper et al., 1988: 1-3) ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การควรให้ความสนใจหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา เพราะการที่พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีความเครียดในปริมาณที่เหมาะสม จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การโดยรวม

มีนักวิชาการเสนอความคิดว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การสนับสนุนทางสังคมหรือการมีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกัน จะมีความสำคัญต่อการช่วยบรรเทาความเครียด โดยช่วยตอบสนองความต้องการที่สำคัญของบุคคลได้ (สมยศ นาวีการ, 2543: 1032) การสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่เสมือนเป็นสื่อกลางที่คอยช่วยเหลือมนุษย์ให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤต

ต่าง ๆ ในชีวิต (Thoits, 1986 อ้างใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2545: 38) นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคม สามารถป้องกันปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด และมีส่วนทำให้ความเครียดลดลงหรือเกิดขึ้นภายในระยะเวลาสั้น ๆ รวมทั้งยังมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตนเอง มีความเข้าใจและสามารถแยกแยะปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่าความเครียดสามารถควบคุมได้ด้วยการสนับสนุนทางสังคมนั่นเอง (Miner, 1992: 157)

ตั้งแต่กลางปี 2540 เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่ขึ้นในประเทศไทย บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จำนวน 56 แห่งถูกปิดกิจการ ธนาคารพาณิชย์จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพพาณิชยการ จำกัด (มหาชน), ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน), ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ถูกควบคุมกิจการ ธนาคารพาณิชย์จำนวน 2 แห่ง คือ ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) และธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน) ถูกรัฐรวมกิจการเป็นธนาคารของรัฐ ภายใต้ชื่อธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ที่เหลืออยู่ซึ่งยังไม่ได้ถูกควบคุมกิจการก็มีผลประกอบการขาดทุนติดต่อกัน ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นรุนแรงเช่นนี้มาก่อนในระบบธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตดังกล่าวเกือบทุกแห่ง มีการปรับปรุงโครงสร้างระบบการบริหารงานใหม่และมีนโยบายไม่รับพนักงานเพิ่ม หรือมีการดำเนินการว่าจ้างบริษัทภายนอกให้มาปฏิบัติงานตามฝ่ายงาน/สาขา ต่าง ๆ เพื่อเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายให้ธนาคาร ตลอดจนการเปิดโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายทางด้านพนักงานลง ทำให้พนักงานธนาคารเป็นกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางสถานการณ์ที่เผชิญกับปัญหาความเปลี่ยนแปลง และได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นนโยบายของธนาคาร สภาพเศรษฐกิจและสังคม บรรยากาศในที่ทำงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทั้งนี้ เนื่องจากความเครียดนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่มีผลกระทบต่อพนักงานและธนาคารทั้งในทางบวกและทางลบ โดยคาดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะมีส่วนช่วยในการนำไปใช้ศึกษาหาแนวทางและวิธีการในการบริหารจัดการความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลดีต่อพนักงานธนาคารและองค์การในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคาร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการวิจัยไปนำเสนอต่อผู้บริหารของธนาคาร เพื่อหาแนวทางและวิธีการในการบริหารจัดการความเครียดในการทำงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยมีการสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการทำงาน ส่งเสริมให้มีการสนับสนุนทางสังคมที่มีคุณภาพ ตลอดจนให้ความรู้แก่พนักงานธนาคารเกี่ยวกับการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์อันจะส่งผลให้พนักงานธนาคารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง โดยมีตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

    1.1 เพศ
    1.2 อายุ
    1.3 ระดับการศึกษา
    1.4 สถานภาพสมรส
    1.5 อายุงาน
    1.6 รายได้

2. บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่

2.1 บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ
2.2 บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ
2.3 บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน
2.4 บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน
2.5 บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

3. การสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

3.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์
3.2 การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ
3.3 การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา

4. กลวิธีกลวิธีในการเผชิญปัญหา แบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่

4.1 กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
4.2 กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

ตัวแปรตาม คือ

1. ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย
1.2 ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ
1.3 ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

นิยามศัพท์

พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคารในฝ่ายงานต่าง ๆ และได้รับการบรรจุเป็นลูกจ้างประจำในธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้

อายุ หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคาร

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่จบขั้นสูงสุดของพนักงานธนาคาร

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานธนาคาร

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่พนักงานธนาคารเข้าทำงานในธนาคารจนถึงปีปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนปัจจุบันที่ได้รับในแต่ละเดือนของพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานของพนักงานธนาคารว่ามีภาวะกดดันหรือคุกคามต่อร่างกายและจิตใจ ทั้งจากสิ่งเร้าภายนอกและภายในตัวพนักงาน มีผลไปขัดขวางการทำงานและความต้องการส่วนบุคคล ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานที่เกิดจากสิ่งที่มารบกวนหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งปรากฏอาการทางด้านร่างกาย เช่น อาการปวดศีรษะ ปวดเมื่อย และความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานที่เกิดขึ้นจากการรบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจ อาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเกิดอาการทางด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่าย ตึงเครียด กดดัน ซึมเศร้า เป็นต้น

ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานที่มีการแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงานว่ามีภาวะกดดันหรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อบรรเทาความเครียด เช่น ขาดงานบ่อย มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทาน ดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่จัด และนอนไม่หลับ เป็นต้น

บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงานตามการรับรู้ของพนักงานธนาคารในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์การนั้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ หมายถึง องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการจัดแบ่งหน้าที่ภายในองค์การ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ตลอดจนสายการบังคับบัญชาซึ่งถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน

บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ หมายถึง องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความเข้าใจทางด้านความยากหรือความง่ายของงาน ความชัดเจนเกี่ยวกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของตนเอง

บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของระดับ

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ หมายถึง องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์การภายหลังจากที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์การรวมถึงการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงขององค์การเพื่อรองรับวิทยาการสมัยใหม่

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่พนักงานธนาคารได้รับการตอบสนองและความช่วยเหลือจากครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท อันทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่คุกคามต่อจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา

การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ หมายถึง การที่พนักงานธนาคารได้รับความสนใจ กำลังใจ การยอมรับ การพบปะสังสรรค์ และความสนิทสนมจากบุคคลอื่น อันทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ หมายถึง การที่พนักงานธนาคารได้รับการช่วยเหลือในด้านการเงินรวมทั้งสิ่งของเครื่องใช้ที่มีความจำเป็นต่าง ๆ

การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา หมายถึง การที่พนักงานธนาคารได้รับคำแนะนำ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ทั้งในด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต

กลวิธีในการเผชิญปัญหา หมายถึง กระบวนการแสดงออกของพนักงานธนาคารเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันในด้านการทำงานที่มีสิ่งเร้าเข้ามากดดันหรือคุกคามต่อร่างกายและจิตใจอันจะเป็นการกระตุ้นกระบวนการทางพฤติกรรมหรือทางจิตใจของพนักงานธนาคารที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดหรือขจัดเหตุการณ์ดังกล่าว แบ่งเป็น 2 วิธี คือ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา หมายถึง ความพยายามของพนักงานธนาคารในการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุของตัวปัญหาให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยการยอมรับเหตุการณ์ตามความเป็นจริง พยายามทำความเข้าใจปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุ ตลอดจนหาแนวทางแก้ปัญหาหลาย ๆ แบบ แล้วเลือกวิธีที่ดีที่สุด มีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขสถานการณ์ และหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น

กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ หมายถึง ความพยายามของพนักงานธนาคารในการควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยการควบคุมอารมณ์หรือความทุกข์ที่เกิดจากเหตุการณ์โดยมิได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุที่แท้จริง การเปลี่ยนแปลงเป็นไปในลักษณะบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น วิธีการที่ใช้ ได้แก่ การปฏิเสธความจริง หนีออกไปจากสถานการณ์ หรือพยายามเลิกคิดถึงปัญหาแล้วหวังว่าจะคลี่คลายลงเอง มองปัญหาใหม่ในทางบวก เพ้อฝัน หาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เก็บกด โทษโชคชะตา ชดเชยด้วยการกินหรือดื่ม การใช้ยาช่วยกดหรือระงับประสาท

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตรวจสอบข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยจำแนกเป็นหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. แนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) ตามความหมายพจนานุกรมฉบับเวบสเตอร์ (Webster, 1976: 1801) มาจากภาษาลาตินว่า “Strictus” หรือ “Strict” หมายถึง ความกดดัน ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความสมดุลของตนเอง อันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

Selye (1956: 53-54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย มีผลไปขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านสิ่งที่มาคุกคามนั้นและทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

Powell (1983: 63) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์ใด ๆ ที่เข้ามากระทบความสมดุลของร่างกายและอารมณ์ จนทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นความวิตกกังวล หรือความไม่สบายทางร่างกาย

Lazarus and Folkman (1984: 21) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นเกินขีดความสามารถหรือกำลังที่ตนเองจะต่อต้านได้และรู้สึกว่าถูกคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความเป็นสุข

Mondy (1988: 483) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจคน ผลกระทบของความเครียดมิได้มีเฉพาะความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่จะส่งผลถึงการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

Girdano et al. (1993: 7) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกิริยาของร่างกายหรือสิ่งที่มากระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถทำให้ระบบของร่างกาย เกิดความเมื่อยล้า จนถึงทำหน้าที่ผิดปกติและเกิดโรคได้ในที่สุด

Schermerhorn et al. (2000: 411) ให้คำจำกัดความของความเครียดว่า หมายถึง สภาพความตึงเครียดของแต่ละบุคคลที่ต้องเผชิญหน้ากับข้อเรียกร้องที่ผิดปกติหรือการถูกบังคับข่มขู่ เป็นผลให้เกิดความผิดปกติต่อร่างกายและจิตใจ

สุปราณี ผลชีวิน (2530: 1) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความกดดันที่บุคคลได้รับซึ่งบางครั้งบุคคลนั้นเข้าใจเองว่ามากเกินหรือสุดที่จะทนได้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองความกดดันนั้นด้วย

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537: 1) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะเดียวกันการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องที่แต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยแตกต่างกัน

มาลินี จุฑะรพ (2541: 90) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกหรือภายในมากระทบร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนหรือความกดดันต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะทำให้ร่างกายและจิตใจผิดปกติได้

สรุป ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจต่อสิ่งที่มากุกคามหรือสิ่งที่มากระตุ้นความสมดุลของร่างกายและอารมณ์ มีผลไปขัดขวางการทำงาน ความต้องการของบุคคล ซึ่งอาจเป็นผลทำให้เกิดความผิดปกติระบบของร่างกายและจิตใจจนทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ในที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

Avery *et al.* (1984: 283-284) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

1. แนวคิดด้านชีววิทยา (Biological Approaches) นักวิจัยทางด้านชีววิทยาได้ศึกษาเกี่ยวกับการตอบสนองทางร่างกายต่อความเครียด โดยมีความเห็นว่า สิ่งที่สามารถแสดงถึงความเครียดในตัวบุคคล คือ การเปลี่ยนแปลงความดันโลหิต ระดับคอลเลสเตอรอล อัตราการเต้นของหัวใจ ระดับการเปลี่ยนแปลงของสามารถเคมีในร่างกาย โดยจุดมุ่งหมายในการศึกษาวิจัยเพื่อหาระดับของผลกระทบที่ต่ำสุดที่เกิดจากความเครียด และหนทางในการแก้ไขโดยการใช้ยา การออกกำลังกายและการบำบัดด้วยวิธีอื่น

2. แนวคิดด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Approaches) ศึกษาผลของสภาพแวดล้อมต่อความเครียดที่เกิดกับตัวบุคคล นักพฤติกรรมศาสตร์จำนวนมากกล่าวว่า สภาพแวดล้อมมีผลทำให้เกิดความเครียด สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ต้องการสร้างความมั่นคงในการทำงานของแต่ละบุคคล การทำงานหนักเกินไป การไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ในการทำงาน ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมอาจเกิดจากบุคคลในครอบครัว ความคาดหวังในชีวิตที่นอกเหนือจากการทำงาน เป็นต้น

3. แนวคิดด้านกลไกทางจิต (Psychodynamic Approaches) นักทฤษฎีด้านกลไกทางจิตจะมุ่งเน้นที่ความเครียด และความวิตกกังวลที่เกิดจากความขัดแย้งของจิตไร้สำนึกของบุคคลซึ่ง Freud ได้แบ่งความวิตกกังวลออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 ความวิตกกังวลโดยมีเป้าหมาย (Objective Anxiety) หมายถึง ความตื่นตัวในการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากสิ่งแวดล้อม เช่น เมื่อบุคคลตกงาน

3.2 ความวิตกกังวลทางประสาท (Neurotic Anxiety) หรือความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นเอง (Free-Floating Anxiety) สาเหตุเพราะบุคคลจะเกิดความทุกข์ใจจากการที่ไม่สามารถหาสาเหตุของความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นได้ ความวิตกกังวลทั้ง 2 ชนิด สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ โดยที่ลักษณะความวิตกกังวลทางประสาทจะเกิดความขัดแย้งของจิตไร้สำนึกในแต่ละบุคคล

4. แนวคิดด้านการคิดการเข้าใจ (Cognitive Approaches) นักจิตวิทยาชี้ให้เห็นว่าผลกระทบของความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการแปลความหมายของประสบการณ์และการใช้ข้อมูลเหล่านี้เผชิญกับความเครียดอย่างไร ในขณะที่ความเครียดก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายของแต่ละคน เหตุการณ์แวดล้อมสามารถช่วยลดความเครียด ซึ่งในความเป็นจริงแล้วแต่ละบุคคลจะมีเหตุการณ์แวดล้อมที่แตกต่างกันไป ทำให้แต่ละบุคคลเผชิญกับความเครียดในระดับที่แตกต่างกัน แนวคิดด้านการคิดการเข้าใจมีจุดประสงค์ที่จะศึกษาถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์แวดล้อม การรับรู้ของแต่ละบุคคล และการตอบสนองต่อสถานการณ์ โดยจะเห็นว่าจะไม่สามารถทำนายถึงระดับของความเครียดได้เลย เพราะบุคคลจะมีการตอบสนองที่แตกต่างกันไปแม้จะอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน

Sarafino (1994: 74) กล่าวถึง ความเครียด แบ่งออกได้เป็น 3 แนวคิด คือ

1. แนวคิดด้านสิ่งเร้า (Stress as a stimulus) มุ่งอธิบายความเครียด คือ สิ่งเร้า โดยพิจารณาแหล่งหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในลักษณะของเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล เช่น งาน สิ่งกระตุ้นความเครียด (Stressor) หมายถึง การรับรู้ การคุกคามภาวะอันตราย ที่ทำให้บุคคลรู้สึกตึงเครียด ได้แก่ 1) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดหายนะที่รุนแรงเช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว 2) เหตุการณ์สำคัญในชีวิต เช่น การสูญเสียคนรัก การตกงาน 3) การอยู่ในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมเป็นเวลานาน เช่น การทำงานในสภาวะที่มีเสียงดัง เป็นต้น

2. แนวคิดด้านการตอบสนองต่อความเครียด (Stress as a response) มุ่งอธิบายการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งกระตุ้นความเครียด โดยอธิบายความเครียดว่าเป็นสถานะที่บุคคลอยู่ในภาวะที่ตึงเครียด การตอบสนองต่อภาวะตึงเครียด (Tension) แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

2.1 องค์ประกอบทางจิตวิทยา เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม รูปแบบของการคิด และอารมณ์ เช่น การคิด การเข้าใจ การเลือกรับรู้ รวมถึงสภาวะทางอารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ขาดสมาธิในการจดจ่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกสับสน ว้าวุ่น และพฤติกรรม เช่น การมุ่งร้าย การถอยหนี

การหลีกเลี่ยง หรือแม้กระทั่งการแสดงสีหน้า รวมถึงความต้องการทางเพศที่ลดลง

2.2 องค์ประกอบทางสรีระวิทยา เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นสิ่งเร้า การเปลี่ยนแปลง การทำงานของอวัยวะภายในร่างกาย และทำให้เกิดการตอบสนอง เช่น การที่หัวใจเต้นแรงขึ้น ปากแห้ง ความรู้สึกปั่นป่วนของกระเพาะอาหาร การหลั่งสารเคมีของต่อมหมวกไต การทำงานของระบบประสาทซิมพาเธติก (Sympathetic System) ที่เพิ่มขึ้น การตอบสนองทางสรีระวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลเรียกว่า ความตึงเครียด (Strain)

3. แนวคิดด้านกระบวนการของความเครียด (Stress as a process) มุ่งอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการปรับตัวที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลปะทะสังสรรค์กับสิ่งแวดล้อม ตามแนวคิดนี้ ความเครียดไม่ใช่เป็นเพียงสิ่งเร้า หรือเป็นเพียงการตอบสนองเท่านั้น แต่ความเครียดเป็นกระบวนการที่บุคคลแสดงพฤติกรรม เกิดการคิด การเข้าใจและแสดงอารมณ์ต่อเหตุการณ์ที่เขาประสบแตกต่างกันไป เหตุการณ์ที่กระตุ้นความเครียดเดียวกัน คนแต่ละคนมีกระบวนการในการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีของ Selye (1956: 55-57) ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวออสเตรเลีย ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เกี่ยวกับโครงสร้างและสารเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์เมื่อมีสิ่งรบกวน และสิ่งสำคัญคือร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัว และการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

1. ระยะตื่นตัว (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใดไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของสารเคมี และระบบประสาทจะทำงานร่วมกันเพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัว เพื่อต่อสู้กับภาวะเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรง และตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสม และถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงของที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้ว มนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้ก็จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ได้ใช้พลังงานเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถจะทนอยู่ต่อไปได้ จำเป็นต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปแล้วเพื่อให้ร่างกายทำงานต่อไปได้

ประเภทของความเครียด

Gallagher (1979: 95-99) ได้จำแนกความเครียดไว้ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มารบกวนหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งที่รบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย สิ่งรบกวนนั้นอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกายของคน เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัย 4 ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งรบกวนที่คุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคนซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพครอบครัว สภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

Miller and Keane (1983 อ้างใน อัมพร โอตระกูล, 2539: 30) แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย สามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้ 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่องได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วัยหมดประจำเดือน และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกดุด่าก็จะรู้สึกโกรธ และเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็ก่อให้เกิดความเครียดได้

นฤมล กิตตะยานนท์ (2529: 71) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่มิได้เกิดจากงาน (Non Job Stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน ภาวะเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่างๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวที่จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ชินโอสถ หัศบำเรอ (2531: 75-77) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานดังนี้

1. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ

2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคล

3. ปริมาณงานมากเกินไปหรือคุณภาพสูง เช่น ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องรับทำจึงเกิดความรู้สึกวิตกกังวล

4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูงยิ่งมีความเครียดมาก เช่น ผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่ต้องบริหารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคนยิ่งมีความเครียดมาก เช่น นักบินมีความเครียดมากกว่าผู้ช่วยนักบิน เป็นต้น

5. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การเกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น

7. การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม

8. การถอดถอนสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สบายใจ และอึดอัดใจ

Brown and Moberg (1980: 170-172) กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารวัตถุประสงค์ของงาน บทบาท ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ผู้บริหารที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ จะมีผลต่อสภาพทางกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิตในงาน และทำให้ผลงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือมีความคาดหวังที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งขององค์การแบ่งได้เป็น 2 ประการคือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจและช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำ สนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล เกิดความเครียดทางใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งเน้นสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อนความจริงใจ ยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ องค์การกับความต้องการของครอบครัวและคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจ โดยปราศจากเหตุผลและไม่มีการอธิบายให้ทราบถึงความคาดหวังที่พอจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Smith (1993: 187-189) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานของบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน บุคลิกภาพแบบเอ การขาดการควบคุม ความยากในการแก้ไขปัญหา ความคิดในเชิงลบ การขาดสิทธิ์ประโยชน์ การขาดทักษะในการผ่อนคลาย ความขัดแย้ง และขาดความสามารถในการเจรจาต่อรอง เป็นต้น และนอกจากนี้ Smith ยังได้สรุปปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดอีก 3 ประการ คือ

1. ปริมาณงาน (Workload) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การได้รับมอบหมายปริมาณงานที่มากจนเกินไปในขณะที่มีเวลาจำกัด หรือไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่จะทำงานให้สำเร็จลงได้ อย่างไรก็ตาม เวลาทำงานก็ไม่ใช่ปัจจัยเพียงอย่างเดียว ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการกับปริมาณงานที่มากก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

รวมถึงปริมาณงานที่น้อยเกินไปในบางครั้งก็สามารถทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Work Responsibilities) ได้แก่ บทบาทและหน้าที่ในการทำงานที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) จากการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน หรืองานที่ทำบางอย่างมีความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หรือความถนัดส่วนตัว ความรับผิดชอบที่มากหรือน้อยสำหรับบางคนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การประเมินผลงาน การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน การไล่ออก หรือการจัดการปัญหาเกี่ยวกับคนงาน เป็นต้น ในทางตรงกันข้าม การไม่มีอำนาจหรือบทบาทในการทำงานก็ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ในการทำงานที่ซับซ้อนแต่ต้องอธิบายรายละเอียดทุกขั้นตอนให้หัวหน้างานทราบ หรือการทำงานในตำแหน่งที่สามารถเห็นข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไขแต่ไม่มีอำนาจในการดำเนินงานหรือแสดงความคิดเห็น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายที่ไม่ดี หรือการขาดเงินทุน สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวน อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างน้อยเกินไป มีกลิ่นที่ไม่ดีในสถานที่ทำงาน หรือมีมลพิษ มีความแออัดขาดความเป็นส่วนตัว หรือแม้แต่การจัดตำแหน่งที่นั่งทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีความเคยชินและความต้องการที่แตกต่างกัน

Robbins (1996 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 290) แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 3 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) เมื่อภาวะเศรษฐกิจตกต่ำพนักงานส่วนใหญ่จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตน เกิดการลดพนักงาน การตัดเงินเดือนพนักงาน หรือการลดชั่วโมงการทำงานลง

1.2 ความไม่แน่นอนด้านการเมือง (Political Uncertainties) การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือความไม่มั่นคงทางการเมืองก็เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะอาจจะมีผลกระทบกับการทำงานในองค์การอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (Technological Uncertainty) เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตน เนื่องจากเทคโนโลยีอาจจะมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่ง การพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ การใช้หุ่นยนต์ การใช้ระบบอัตโนมัติและอื่น ๆ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานที่ผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามเวลา ปริมาณงานที่มากเกินไป เป็นต้น ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียด แบ่งได้ดังนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน ประกอบด้วย การออกแบบงานของแต่ละบุคคล สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role Demand) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด ในบางกรณีพนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง หรือมีบทบาทมากเกินไป ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational Leadership) ลักษณะการบริหารงานของฝ่ายบริหารระดับสูง การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานของผู้บริหารบางคนมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organization's Life Stage) วงจรชีวิตขององค์การในแต่ละขั้นตอน ก็จะสร้างแรงกดดันปัญหาต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานเกิดความไม่มั่นใจว่าตนเองจะถูกออกจากงาน ถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่าง ๆ หรือไม่

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (Individual Factors) มีดังนี้

3.1 ปัญหาทางครอบครัว (Family Problems) ครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบกับการทำงาน ปัญหาการหย่าร้าง ความยุ่งยากในบุตรธิดา และปัญหาอื่น ๆ

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Economic Problems) เกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน หนี้สิ้นการผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ปัญหาทางเศรษฐกิจนี้มักเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality Problems) การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลต่อบุคลิกภาพของพนักงานได้

ระดับความเครียด

Dawkins et al. (1985 อ้างใน บุญยัง วิษณุมหิมาชัย, 2544: 108-113) แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้งหรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น เพียงนาที หรือชั่วโมงเท่านั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคาม

เป็นเวลานาน เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าอยู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ความรู้สึกเครียดนี้จะคงอยู่นานหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เงียบขรึม เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเครียดจะคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี เป็นผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และปรับตัวไม่ได้ตามมา

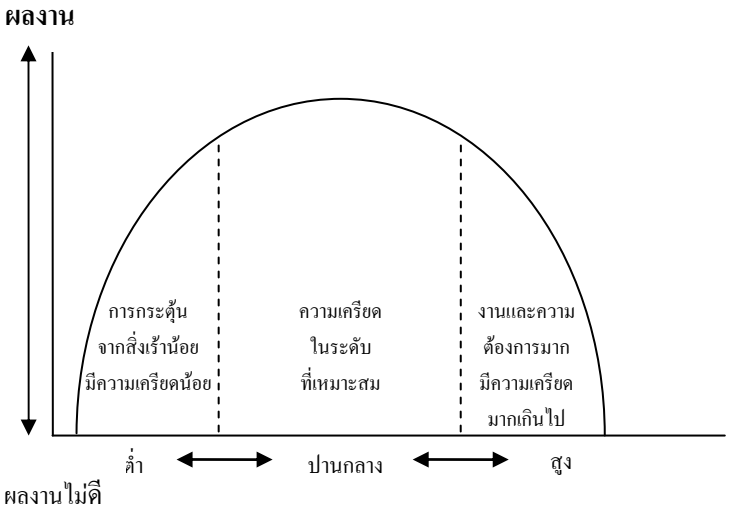
Dubrin (1990: 173-174) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงาน ทำงานไปเรื่อย ๆ ขาดความรู้สึกท้าทาย ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น จะกระตุ้นให้บุคคลใช้พลังกายและพลังใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามความเครียดที่ท้าทายนั้นไปจนระดับหนึ่งที่บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลานาน พลังในการทำงานจะเริ่มต่อต้านกับความกดดันจากงาน ทำให้พลังในการทำงานลดลงจนบุคคลรู้สึกหมดแรง เหนื่อยหน่าย ท้อแท้ (Burnout) ในการทำงานในที่สุด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จนถึงเบื่อหน่ายไม่ต้องการทำงานเดิมอีกต่อไป

จากการแบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังกล่าวข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า Dubrin ได้นำเสนอการแบ่งในรูปที่ชี้ให้เห็นว่า ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับการทำงาน โดยมีการนำเสนอเป็นรูปกราฟที่แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน
ที่มา: Dubrin (1990: 173-174)

ความเครียดเป็นทั้งคุณ (Eustress or Positive Stress) และโทษ (Distress of Negative Stress) ระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับผลสัมฤทธิ์ของงาน ความเครียดในระดับปานกลางจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด โดยในภาพที่ 1 มีลักษณะเป็นรูปตัว U หัวกลับ จะเห็นว่าความเครียดมีระดับความรุนแรงแตกต่างกันตั้งแต่ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง โดยความเครียดในระดับสูงจะมีความรุนแรงมากขึ้นถ้าคงอยู่นานมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ในที่สุดบุคคลจะเกิดความท้อแท้ ทำให้ผลการทำงานลดลงและอาจเกิดการหลบหนีปัญหาหรือลาออกในที่สุด

กรมสุขภาพจิต (2541: 14) ได้แบ่งระดับของความความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจ อาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต สังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิต สิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้งซึ่งจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ตราบใดที่ความขัดแย้งยังคงมีอยู่ลักษณะอาการจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้คงอยู่โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดได้

ผลของความเครียด

McDonald et al. (1981: 1-3) กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (Physical Illness) ผลของความเครียดทางด้านร่างกายที่ได้รับนั้นอาจจะแตกต่างไปในแต่ละบุคคลซึ่งอาจได้รับเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ จนถึงมีความผิดปกติในการทำงานของร่างกาย ถ้าบุคคลเผชิญความเครียดเป็นเวลานานหรือมีความรุนแรง อาจทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร

2. ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (Mental Illness) ในภาวะความเครียด สภาพอารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด และการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะ

เปลี่ยนแปลงไปจากปกติ อาจจะเปลี่ยนไปในทางลบหรือทางบวกก็ได้ แต่ถ้าเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานานหรือความเครียดนั้นมีความรุนแรงก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจ สติปัญญา การแก้ไขปัญหา ตลอดจนเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจนในลักษณะต่าง ๆ กัน คือ ความเหนื่อยล้าและความอ่อนเพลีย ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกเป็นปรปักษ์ และความก้าวร้าว

3. การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในชีวิตครอบครัวและสังคม จะเห็นได้ชัดในกรณีที่จำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะนอกจากงานในหน้าที่แล้ว เขาไม่มีเวลาปะทะสังสรรค์กับคนอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของส่วนรวมได้ และความเหน็ดเหนื่อยจากหน้าที่การงาน ซึ่งมีผลต่ออารมณ์ ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ และด้านครอบครัวนั้น งานต่าง ๆ ก็ขัดขวางความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมือหรืองานที่ไม่ระบุเวลาที่แน่นอน ทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาอื่นได้

Copper et al. (1988: 1-3) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุจากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

1. การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผิดนัด
2. การมาทำงานสายบ่อย ๆ
3. การทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ
4. ลังเล ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

Robbins (1989: 511-514) ได้กล่าวว่า ความเครียดจะทำให้เกิดผลของอาการ ดังนี้

1. ผลทางร่างกาย (Physical Health) มีผลการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของงานต่อร่างกายโดยเฉพาะ ปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่

ระดับคลอเรสเตอรอลในเลือดสูง อัตราการเต้นของชีพจรผิดปกติ และคลื่นหัวใจผิดปกติ เป็นต้น

2. ผลทางจิตใจ (Psychological Well-being) ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อจิตใจที่เกิดขึ้นง่ายและมองเห็นได้ชัดเจนที่สุดก็คือ ความไม่พึงพอใจในงาน มีการศึกษาต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการขัดแย้งในบทบาท และความสับสนในบทบาท ส่วนผลกระทบต่อจิตใจในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้สึกเบื่อหน่าย กดดัน ซึมเศร้า และวิตกกังวล เป็นต้น

3. ผลทางพฤติกรรม (Behavioral Consequences of Stress) ได้แก่ การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา และการใช้ยากล่อมประสาท เป็นต้น

Smith (1993: 20) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ดังนี้

1. เกิดความเครียดทางด้านร่างกาย

2. มีอารมณ์ผิดปกติ

3. มีความคิดวิตกกังวล

4. มีพฤติกรรมการปรับตัวที่ผิดปกติ เช่น การดื่มสุรา การสูบบุหรี่ การใช้สารเสพติด หรือมีพฤติกรรมการกินที่มากกว่าปกติ

5. มีพฤติกรรมที่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลอื่น

6. ไม่ประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อจิตใจหรืออารมณ์ ร่างกาย พฤติกรรม และความคิด ซึ่งผลกระทบต่าง ๆ จากความเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากจะก่อให้เกิดปัญหาด้านการสูญเสียในด้านสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การอีกด้วย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและแปลเอกสารแบบวัดความเครียดตามแนวคิดของ Smith (1993) ซึ่งมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นจาก

ความเครียด โดยแบบวัดที่ Smith สร้างขึ้นนั้นเป็นแบบวัดมาตรฐานที่มีเนื้อหาครอบคลุมและมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของบรรยากาศองค์การ ที่มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

Litwin and Stringer (1968: 1) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

Gilmer (1971: 28) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น

Dessier (1980 อ้างใน สมยศ นาวีการ, 2539: 192) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อประเภทขององค์การที่กำลังทำงานอยู่และ “ความรู้สึก” ของเขาที่มีต่อองค์การในแง่ด้านความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

Brown and Moberg (1980: 667) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์การนั้นโดย

1. บรรยายลักษณะสภาพขององค์การ
2. เป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง
3. ต้องดำรงอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 278) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

จากคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ จะสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์การรวมถึงความเข้าใจ การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์การในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์การนั้น

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

Forchand (1965 อ้างใน สมยศ นาวีการ, 2539: 194-195) ได้ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การประกอบขึ้นด้วยกลุ่มของคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์การหนึ่ง โดยทำให้เกิดความแตกต่างไปจากองค์การอื่นและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ คุณลักษณะดังกล่าวนี้คือ

1. ขนาดและโครงสร้าง (Size and Structure) โครงสร้างขององค์การจะมีความสำคัญเหมือนกันและเกี่ยวพันกับขนาดด้วย องค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูงและคนงานจะห่างไกลกันมากขึ้น

2. แบบของความเป็นผู้นำ (Leadership Patterns) การปฏิบัติของผู้นำเป็นแรงกดดันสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิตและการตอบสนองความพอใจของพนักงาน

3. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบองค์การจะแตกต่างตามความซับซ้อนของระบบที่ให้อยู่ ส่วนหนึ่งของระบบคือความแตกต่างระหว่างแผนกต่าง ๆ ภายในองค์การ

4. เป้าหมาย (Goal Direction) องค์การแตกต่างกันทางเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมา ความแตกต่างของเป้าหมายเกิดจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง เช่น องค์การธุรกิจ องค์การบริการสาธารณะ เป็นต้น

5. สายใยของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศ เพราะสายใยของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของ

สถานภาพ การจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่มติดต่อสื่อสาร

Likert (1967: 197-211) ได้เสนอแง่มุมต่างๆ ของบรรยากาศองค์การไว้ 8 ด้าน คือ

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้บริหารซึ่งเป็นไปในทางส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมากน้อยเพียงใด

2. ลักษณะการจูงใจ หมายถึง วิธีการส่งเสริมกำลังใจบุคลากรให้ทำงานที่ผู้บริหารนำมาใช้ ทั้งที่เป็นสิ่งจูงใจภายนอกและภายใน

3. ลักษณะการติดต่อสื่อสาร หมายถึง สายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ส่งเสริมความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ดีเพียงใด

4. ลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีมากน้อยเพียงใด และก่อให้เกิดความหวั่นเกรงหรือความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน

5. ลักษณะของการตัดสินใจ หมายถึง ผู้บริหารเลือกใช้วิธีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์เพียงใด ผู้บริหารรวมอำนาจการตัดสินใจไว้คนเดียวหรือกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่บุคลากร

6. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง หมายถึง ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสในการร่วมกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายขององค์การเพียงใด

7. ลักษณะของการควบคุมงาน หมายถึง ผู้บริหารเคร่งครัดต่อการควบคุมตรวจตราการปฏิบัติงานหรือไม่ มีสายการบังคับบัญชามากน้อยเพียงใด

8. มาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม หมายถึง ระดับของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารมุ่งให้บรรลุอยู่ในระดับสูงมากน้อยเพียงใด และบุคลากรได้รับการอบรมด้านการปฏิบัติงานตามความต้องการของบุคลากรหรือไม่เพียงใด

Kelly (1980: 486) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับองค์ประกอบของงานอันเกิดจากโครงสร้างขององค์การ ขั้นตอน การดำเนินงาน กฎเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับ

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการมีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นโดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในแง่ลบ

3. รางวัลตอบแทน (Reward Structure) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงานตามที่ตนได้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ มีความยุติธรรมตามความสามารถ เช่นการจ่ายค่าตอบแทนจากการทำงาน

4. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth, Support and Consideration) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับมิตรภาพที่ดีภายในองค์การ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงผู้บังคับบัญชา

5. การยอมรับความขัดแย้ง (Tolerance of Conflict) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความแตกต่างกันทางความคิดเห็นของสมาชิกในองค์การ การยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างกันและมีการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

6. การเปลี่ยนแปลงในองค์การ (Need for Innovation) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การจากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับองค์การ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อความสามารถในการยืดหยุ่นขององค์การเพื่อรองรับวิทยาการจัดการสมัยใหม่

Dubrin (1984: 411) ได้กำหนดมิติบรรยากาศองค์การไว้ 7 ด้านดังนี้

1. ความมีอิสระ (Individual Autonomy) ระดับความมีอิสระที่พนักงานสามารถจัดการกับงานได้ด้วยตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจ

2. โครงสร้างงาน (Position Structure) ระดับของวัตถุประสงค์ วิธีการของงานที่ถูกกำหนดขึ้น และการติดต่อสื่อสาร

3. การให้รางวัล (Reword Orientation) ระดับของการให้รางวัล ผลกำไร หรือการให้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

4. ความสำคัญความอบอุ่นและการได้รับความสนับสนุน (Consideration, Warmth, and Support) ระดับของความรู้สึกมั่นคง ได้รับการสนับสนุนและพึงพอใจในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การ

5. ความก้าวหน้าและการพัฒนา (Progressiveness and Development) ระดับของสภาพองค์การที่สนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาและกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

6. ความเสี่ยง (Risk Taking) ระดับที่พนักงานรับรู้ความมีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ปราศจากความวิตกกังวลหรือการลงโทษ

7. การควบคุม (Control) ระดับการควบคุมพฤติกรรมทั้งหมดของสมาชิกในองค์การเป็นรูปแบบทางการในองค์การที่เน้นประชาธิปไตยจะมีระบบการควบคุมที่ดี

Litwin and Stringer (1968 อ้างใน Stringer, 2002: 249) กล่าวว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การจำแนกเป็น 9 มิติ คือ

1. โครงสร้างขององค์การ (Structure) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างขององค์การ เป็นต้นว่า ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานและต่อกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Emphasis on Individual Responsibility) เป็นความเข้าใจ หรือการรับรู้ถึงความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนในองค์การและความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จและความท้าทายของงาน

3. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นความรู้สึกอบอุ่นใจ เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

4. การสนับสนุน (Support) การสนับสนุนในการทำงานโดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชาจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้

5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reword and Punishment) เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษย่อมกระตุ้นความสนใจของพนักงานด้านความสำเร็จ และช่วยลดความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

6. ความขัดแย้งและการยินยอมให้มีความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance of Conflict) เป็นการรับรู้ของพนักงาน โดยมั่นใจว่าองค์การจะสามารถยอมรับความคิดเห็นที่ขัดแย้งหรือมีความแตกต่างได้ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปแล้วมาแก้ไขตกลงกัน

7. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหมาย (Performance Standards and Expectations) การรับรู้ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดไว้อย่างชัดเจน

8. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์การและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงานในการปฏิบัติงานภายในองค์การ

9. ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายการบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยงภัย โดยเน้นที่จะพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยง เป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นบรรยากาศองค์การมีความหลากหลาย และบรรยากาศองค์การจะมีผลกระทบต่อบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้ยังส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดองค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) และ Kelly (1980) เพราะมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับบรรยากาศองค์การของธนาคารที่ทำการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976: 300-301) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า เป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ตัวเขาเชื่อว่ามีบุคคลให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า และยกย่อง มีความผูกพันซึ่งกันและกันในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในเครือข่ายของการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน

Tolsdorf (1976: 407-417) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นความช่วยเหลือที่สม่ำเสมอในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่บุคคลได้รับจากบุคคลอื่น ซึ่งความช่วยเหลือนั้นได้ตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ไปได้ถึงซึ่งเป้าหมายเฉพาะของตน หรือสามารถแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ในขณะนั้น

Barrera (1981: 70) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความใกล้ชิดสนิทสนม การช่วยเหลือโดยการให้สิ่งของ การให้คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการมีส่วนร่วมทางสังคม

Baum *et al.* (1985: 451) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นความรู้สึกที่บุคคลรู้ว่าตนเองมีค่าสำหรับคนอื่น หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

Buck (1982: 6-7) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การนับถือซึ่งกันและกัน และความช่วยเหลือของบุคคลที่อยู่ในเครือข่ายของครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน ถ้าบุคคลมีการสนับสนุนทางสังคมก็จะสามารถรอดพ้นจากสถานการณ์ที่มีความเครียดสูงได้ แต่ถ้าบุคคลขาดการสนับสนุนทางสังคม ก็จะทำให้เกิดความเครียดทางสังคม (Social Stress) ซึ่งจะส่งผลร้ายต่อสุขภาพ

Thoits (1982: 147-148) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการที่บุคคลในเครือข่ายได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์และสังคม สิ่งของหรือข้อมูล ซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้สามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยหรือความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

Plotnik (1989: 454-455) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นความสัมพันธ์ของมนุษย์ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ในทางที่ดี ระบบการสนับสนุนทางสังคมช่วยหาหนทางแหล่งที่เพิ่มการควบคุมทางอารมณ์และการควบคุมความเครียด ลักษณะของการสนับสนุน เช่น การให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา การพูดคุยให้คำปรึกษา คำแนะนำ การให้ความรัก ความอบอุ่น ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมช่วยเพิ่มความยกย่องนับถือในตนเอง ความเชื่อมั่น และความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวทางด้านจิตวิทยาของบุคคลนั้นได้ดียิ่งขึ้น

Gottlieb (1994: 288) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง กระบวนการในการปฏิสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์ และการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทางสังคม เพื่อให้ความช่วยเหลือกันในการเผชิญกับปัญหา สนับสนุนให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกมั่นคง และศักยภาพของตนเอง ซึ่งอาจจะได้รับในรูปของการสนับสนุนทางด้านวัตถุ หรือทางด้านจิตใจ

ดังนั้น สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่นทั้งที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของต่าง ๆ และที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น ความรัก การยอมรับ ความสนใจ ความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนการให้คำแนะนำต่าง ๆ อันส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และเกิดความเชื่อมั่นในตนเองได้

ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976: 300-313) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. การได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์ หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้บุคคลทราบว่าเขาได้รับความรัก และการดูแลเอาใจใส่ รวมทั้งมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

2. การได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่า หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้บุคคลทราบว่าเขามีคุณค่า ได้รับการยกย่อง นับถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

3. การมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้บุคคลทราบว่า เขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีส่วนร่วมและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

Kahn (1979: 85) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ชนิด คือ

1. ความผูกพันทางด้านอารมณ์และความคิด (Affection) เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวกของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่งซึ่งจะแสดงออกในรูปของความผูกพัน การยอมรับหรือด้วยความรัก

2. การยืนยันและรับรองพฤติกรรมของกันและกัน (Affirmation) เป็นการแสดงออกถึงการเห็นด้วย การยอมรับในความถูกต้องเหมาะสม ทั้งในการกระทำและความคิดของบุคคล

3. การให้ความช่วยเหลือ (Aid) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นโดยการให้สิ่งของหรือช่วยเหลือโดยตรง การช่วยเหลือเหล่านั้นอาจจะเป็นวัตถุ เงินทอง ข้อมูล ข่าวสาร หรือเวลา

House (1981: 135) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุน 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การให้การยกย่อง ความไว้วางใจ ความรัก ความจริงใจ ความเอาใจใส่ และรู้สึกเห็นอกเห็นใจ

2. การสนับสนุนทางด้านการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ตัวเอง หรือข้อมูลที่นำไปใช้ในการประเมินตนเองในการการรับรอง ทำให้เกิดความมั่นใจ และนำไปเปรียบเทียบตนเองกับผู้อยู่ร่วมในสังคม ตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ทิศทาง และเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. การสนับสนุนด้านวัสดุ สิ่งของ การเงิน และแรงงาน (Instrument Support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของคนในเรื่องวัสดุ สิ่งของ เงิน แรงงาน

Farber (1982 อ้างใน เทพวัลย์ สุชาติ, 2530: 27) ได้อธิบายลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

1. การสนับสนุนด้านสังคมและอารมณ์ (Socioemotional Support) หมายถึง การได้รับความสนใจ กำลังใจ การยอมรัก การพบปะสังสรรค์ ความสนุกสนาน

2. การสนับสนุนทางด้านการเงินและวัตถุ (Financial and Instrument Aid) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทางด้านการเงินรวมถึงสิ่งของเครื่องใช้

3. การได้รับคำปรึกษาแนะนำแก้ไข (Information Aid) หมายถึง การได้รับคำแนะนำแก้ไขปัญหาทั้งในด้านการงานและเรื่องส่วนตัว

Thoits (1982: 147-148) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. การสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Instrumental Aid) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เงินทอง ที่จะทำให้บุคคลที่ได้รับนั้นสามารถดำรงบทบาทหรือหน้าที่รับผิดชอบได้ตามปกติ

2. การได้รับการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Aid) หมายถึง ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำและการป้อนกลับ

3. การได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และสังคม (Socioemotional Aid) หมายถึง การได้รับความรักและความดูแลเอาใจใส่ การได้รับการยอมรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Group Belonging)

Jacobson (1986: 250-264) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง พฤติกรรมที่ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ โดยเชื่อว่าตนเองเป็นที่นับถือ หรือเมื่อได้รับการชมเชย ได้รับความรัก ความเอาใจใส่ รวมทั้งมีความรู้สึกมั่นคง

2. การสนับสนุนทางด้านสติปัญญา (Cognitive Support) หมายถึง ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ ที่ช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ และสามารถปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลง

3. การสนับสนุนทางด้านสิ่งของ (Material Support) หมายถึง สิ่งของและบริการต่าง ๆ ที่ช่วยแก้ปัญหาบางอย่างได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนทางสังคม

Norbeck (1988: 50) สรุปว่า การสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลแต่ละคนได้รับจะมีความแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านคุณสมบัติส่วนตัวของแต่ละบุคคล ได้แก่

1.1 อายุ มีอิทธิพลต่อปริมาณและชนิดของการสนับสนุนทางสังคม เช่น ในวัยทารกจะต้องมีความต้องการดูแล ช่วยเหลือ และสนับสนุนจากบุคคลเดียวกัน และในปริมาณที่สูงเมื่อมีอายุมากขึ้น ความถี่ของการสนับสนุนจะลดลง และจำนวนบุคคลที่ให้การสนับสนุนก็จะขยายกว้างออกไป ซึ่งมีทั้งสมาชิกในครอบครัว ญาติ และเพื่อน ในวัยรุ่นพบว่ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนมากขึ้น ส่วนในวัยผู้ใหญ่การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับหน้าที่การงาน และส่วนใหญ่จะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งญาติพี่น้อง

1.2 เพศ ทำให้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน เพศหญิงได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงมีความใกล้ชิด และมีสัมพันธภาพดีกว่าเพศชาย

1.3 สถานภาพสมรส มีการศึกษาเปรียบเทียบการได้รับการสนับสนุนทางสังคมกับสตรีที่แต่งงานแล้วกับสตรีที่เป็นหม้าย พบว่า หญิงที่แต่งงานแล้วได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าหญิงหม้าย แต่หญิงหม้ายจะได้รับมากกว่ากลุ่มหญิงที่หย่าร้าง ขณะที่กลุ่มหญิงที่หย่าร้างจะได้รับมากกว่าหญิงโสด ดังนั้น ทำให้เห็นว่าสตรีที่แต่งงานแล้วจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากที่สุด

1.4 ฐานะทางเศรษฐกิจและระดับการศึกษา พบว่า บุคคลมีระดับการศึกษาดี จะมีความสามารถในการแสวงหาข้อมูลหรือแหล่งที่ให้ความช่วยเหลือแก่ตนเอง ได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาน้อย

1.5 ความสามารถของแต่ละบุคคล พบว่า ผู้ที่สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสารและพลังงานต่างๆ กับบุคคลอื่นในเครือข่ายสังคมได้ดี จะได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับเครือข่ายสังคมน้อย

2. องค์ประกอบด้านคุณสมบัติของสถานการณ์ ได้แก่

2.1 สถานการณ์ของชีวิต มีผลทำให้บุคคลต้องการและได้รับการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์เกี่ยวกับภาวะสุขภาพและความเจ็บป่วย

2.2 ความคาดหวังของสังคม เช่น บิดาที่อยู่คนเดียวจะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนบ้านมากกว่ามารดาที่อยู่คนเดียว เพราะถือว่าบทบาทการเป็นแม่นั้นเป็นหน้าที่ปกติของสตรีอยู่แล้ว

2.3 บทบาทด้านสังคม ถ้าบุคคลที่ทำงานจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงาน แต่เมื่อเกษียณอายุหรือเปลี่ยนหน้าที่การงาน ทำให้มีสัมพันธภาพน้อยลง การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนก็จะน้อยลง

McElveen (1978: 329) แบ่งกลุ่มที่เป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มเครือญาติ เป็นกลุ่มที่มีความผูกพันมาก มีปฏิสัมพันธ์กันหลายแบบและสม่ำเสมอ ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ร่วมกัน และมีการติดต่อสัมพันธ์กันบ่อยครั้ง

2. กลุ่มที่ไม่ใช่เครือญาติ เป็นกลุ่มที่บุคคลติดต่อด้วยเหตุผลส่วนตัว มีความสนใจ หรือค่านิยมที่เหมือนกัน กลุ่มนี้มักจะเป็นกลุ่มเพื่อนซึ่งมีอายุและการดำเนินชีวิตใกล้เคียงกัน

House (1981: 137) ได้จำแนกบุคคลที่เป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมไว้เป็น 2 กลุ่มตามลักษณะความสัมพันธ์ คือ

1. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง บุคคลที่ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นโดยมีความสัมพันธ์กันตามธรรมชาติ ไม่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานหรือวิชาชีพ ได้แก่ คู่สมรส เครือญาติ หรือเพื่อนฝูง

2. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ หมายถึง บุคคลที่ให้การช่วยเหลือบุคคลอื่นโดยเกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานหรือวิชาชีพ ซึ่งจะมีลักษณะการช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจงประเภทใดประเภทหนึ่งเป็นส่วนมาก เช่น กลุ่มช่วยเหลือตนเอง ทีมสุขภาพ เป็นต้น

ดังนั้น สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้น เป็นการที่บุคคลได้รับความรัก การยกย่อง การดูแลเอาใจใส่ รวมถึงการช่วยเหลือให้คำปรึกษา จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์กัน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ทำให้มีกำลังใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความมั่นคงปลอดภัย สามารถเผชิญปัญหาที่มีอยู่ในขณะนั้นได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะทำการศึกษาองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท ซึ่งจัดว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความผูกพันและใกล้ชิดกัน ดังนั้น จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ Farber (1982) มาใช้ในการวิจัย เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นพนักงานธนาคาร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา สรุปได้ว่าปัญหาจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ ความสามารถในการเผชิญปัญหาของบุคคลจึงมีความสำคัญต่อความเป็นสุขในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเกิดปัญหาในลักษณะใดก็ตาม บุคคลจะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้ไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

ในการศึกษาวิธีการในการเผชิญความเครียดหรือกลวิธีในการเผชิญปัญหานั้น เป็นวิธีการที่บุคคลนำมาใช้เพื่อจัดการกับสิ่งคุกคามหรือสถานการณ์ตึงเครียด มีด้วยกันหลายรูปแบบ มีผู้ศึกษาและได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Bell (1977: 137) ให้ความหมายว่า วิธีการเผชิญความเครียดเป็นวิธีเฉพาะเจาะจงที่บุคคลนำมาใช้ในการพยายามลดความเครียดให้อยู่ในระดับที่ตนเองจะทนทานได้

Lazarus and Folkman (1984: 141) กล่าวถึงความหมายของการเผชิญปัญหาว่า การเผชิญปัญหาเป็นความพยายามทางปัญญา และพฤติกรรมของบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อจัดการกับความต้องการ หรือข้อเรียกร้องทั้งจากภายในและภายนอกที่บุคคลประเมินว่าเกินความสามารถที่ตนจะรับได้ หรือเป็นภาวะที่คุกคามต่อความเป็นอยู่ของบุคคล

Kleinke (1990: 3) ให้คำจำกัดความของการเผชิญปัญหาว่า คือความมานะพยายามที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่เป็นอันตราย หรือสถานการณ์ที่ก่อความเครียด

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบ ซึ่งเกิดจากความพยายามทางปัญญาอย่างไม่หยุดยั้งที่จะขจัด แก้ไข บรรเทา คลี่คลายปัญหาหรือสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิต โดยพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นมีความสัมพันธ์กับความคิดและจิตใจของบุคคลนั้นด้วย

วิธีการเผชิญปัญหา

อุบล นิวัติชัย (2527: 93-95) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของบุคคลว่ามี 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมแก้ปัญหาโดยตรง (Direct Coping) เป็นการเจริญและพัฒนา มีการเรียนรู้เพิ่มขึ้น มีความแตกฉานทางปัญญานำไปสู่ความสำเร็จ

2. พฤติกรรมการใช้กลไกการป้องกัน (Defensive Coping) การเปลี่ยนแปลงเพื่อป้องกันตนเองหรือผ่อนคลายจากสถานการณ์คุกคาม เกิดขึ้นซ้ำมากเท่าไรพฤติกรรมอัตโนมัติที่ขาดการรู้ตัวก็จะมากขึ้น

Bell (1977: 137) จำแนกวิธีการในการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 แบบ คือ

1. วิธีเผชิญปัญหาระยะสั้น (Short-term Coping Method) เป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่สามารถลดความเครียดได้ชั่วครั้งชั่วคราว ไม่ได้เผชิญกับความเป็นจริง และอาจมีผลทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตเสื่อมโทรมได้ วิธีที่ใช้ เช่น ดื่มสุรา ใช้ยากดหรือระงับประสาท นอนหลับ ฝันกลางวัน สูบบุหรี่ หรือหากิจกรรมอื่น ๆ มาทำให้เพื่อให้ลืมความไม่สบายใจ เป็นต้น

2. วิธีเผชิญปัญหาระยะยาว (Long-term Coping Method) เป็นการเผชิญปัญหาโดยการยอมรับและต่อสู้บนความเป็นจริง ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิผล ช่วยลดความเครียดได้ยาวนาน วิธีที่ใช้ เช่น ปรึกษาปัญหากับเพื่อน ญาติ ผู้เชี่ยวชาญ สร้างทางเลือกหลาย ๆ แบบในการแก้ปัญหา ไม่มัวนึกถึงแต่อดีต คลายเครียดด้วยการออกกำลังกาย เชื่อมั่นอำนาจในตัวเองว่าอยู่เหนือธรรมชาติ เป็นต้น

Lazarus and Folkman (1984: 150-152) จำแนกวิธีการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 วิธี คือ

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem Focused Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามจัดการกับสภาพการณ์ที่เป็นสาเหตุของความเครียดให้คลี่คลายลง โดยการพยายามทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และหาทางออกที่เป็นไปได้ กลวิธีที่ใช้จะเป็นการมุ่งปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขที่สถานการณ์ หรืออาจมุ่งปรับเปลี่ยนแก้ไขที่ตัวบุคคลเอง

การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความหมายกว้างกว่าการแก้ปัญหา (Solving Problem) เพราะการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีความหมายครอบคลุมถึงกระบวนการวิเคราะห์ที่มุ่งเน้นต่อการจัดการกับสถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นกลวิธีที่อยู่ภายในบุคคลด้วย

2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อจัดการหรือควบคุมอารมณ์ หรือความทุกข์ที่เกิดจากเหตุการณ์ให้คลี่คลายลง วิธีการที่ใช้อาจจะเป็นการมองปัญหาใหม่ในทางบวก การทำสมาธิ หรือผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น

Carver et al. (1989: 267-283) ได้ศึกษารวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาตามทฤษฎีพื้นฐานของ Lazarus and Folkman (1984) โดยใช้รูปแบบของการกำกับตนเอง (Self – Regulation) เป็นหลัก มีทั้งหมด 13 แบบ คือ

1. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active Coping) เป็นกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดหรือจำกัดวงของสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการลงมือปฏิบัติโดยตรง มีความพยายามในการเผชิญปัญหามากขึ้น และพยายามดำเนินการเผชิญปัญหาตามขั้นตอน

2. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการหากลวิธีในการเผชิญปัญหา การคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการกระทำ และหาทางที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้อย่างดีที่สุด

3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) บุคคลจำเป็นต้องระงับสิ่งที่จะมาเกี่ยวข้องหรือวิถีทางที่จะมารบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหา จึงเป็นการระงับความสนใจอื่นที่จะมาเกี่ยวข้องทำให้เราใส่ใจที่จะเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่

4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint Coping) บางครั้งเป็นวิธีที่จำเป็นในการตอบสนองต่อความเครียด เป็นการรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะสามารถใช้วิธีการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ไม่ลงมือทำเมื่อยังไม่ถึงเวลา

5. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งที่ช่วยเหลือ (Seeking Social Support for Instrumental Reasons) เป็นความต้องการการช่วยเหลือ ต้องการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

6. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking Social Support for Emotional Reasons) สำหรับบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ ทำให้เกิดความเครียด จะมีความต้องการกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น ในแง่ทฤษฎีเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติและสิ่งที่เกิดขึ้นจริงนั้น มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับการค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ ซึ่งจัดเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์นำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสม

7. การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเจริญเติบโต (Positive Reinterpretation and Growth) เป็นการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์ มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด โดยการมองสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในทางที่ดี หรือการเติบโตด้วยการทำให้สถานการณ์นั้นดีที่สุด วิธีการนี้ไม่เพียงแต่ลดความทุกข์แต่จะนำบุคคลให้มุ่งสู่การลงมือแก้ปัญหาโดยตรง

8. การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) ศาสนาเป็นแหล่งช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ ในขณะที่เผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การใช้วิธีการทางศาสนา เช่น การสวดมนต์ นั่งสมาธิ เมื่อมีความเครียดบุคคลจะหันไปพึ่งศาสนาด้วยเหตุผลต่างๆ กัน บางคนอาจใช้เป็นที่พึ่งทางใจ บางคนอาจใช้เป็นหนทางนำไปสู่การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเจริญเติบโต หรือใช้เป็นกลวิธีในการลงมือกระทำ

9. การยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิด ซึ่งการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่า บุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ

10. การปฏิเสธ (Denial) เป็นการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด

11. การระบายทางอารมณ์ (Focusing on and Venting of Emotions) เป็นการเน้นที่ความเครียดและการระบายออกทางอารมณ์ ด้วยการเพิ่มความตระหนักต่อความกดดันทางอารมณ์และการระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกไป ถ้าใช้อย่างต่อเนื่องบุคคลจะหมกมุ่นกับความซึมเศร้า ไม่ก้าวหน้าไปสู่การหาทางแก้ปัญหาโดยตรง ถ้าใช้การระบายออกทางอารมณ์เป็นช่วงที่ทำใจกับการสูญเสีย แล้วหันมาพิจารณาหาทางแก้ปัญหาก็จะช่วยในการเผชิญปัญหาได้

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) เป็นการลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้ มักเกิดกับบุคคลที่คาดหวังว่าตนจะสูญเสีย ไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) เป็นวิธีการลดความกดดันทางอารมณ์โดยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง การหนีจากปัญหาโดยวิธีการอื่น ใช้กิจกรรมอื่นเพื่อที่จะไม่คิดถึงปัญหา รวมถึงการฝันกลางวัน การนอน การหมกมุ่นอยู่กับการดูโทรทัศน์ เป็นต้น การใช้กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะขัดขวางการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์

กลวิธีในการเผชิญปัญหาและความเครียด

Jalowies et al. (1982: 137-161) ได้ศึกษารวบรวมพฤติกรรมเผชิญภาวะความเครียดและจำแนกวิธีการเผชิญปัญหาเป็น 2 วิธี คือ

1. พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping Behaviors) คือ พฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดภาวะเครียดโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการตัดสินใจเลือกวิธีการที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งไปที่ต้นเหตุของปัญหาซึ่งรวบรวมได้ 15 พฤติกรรม คือ

1) การยอมรับสถานการณ์
2) การค้นหาความหมายของสถานการณ์
3) การแยกแยะสถานการณ์ออกเป็นส่วนย่อย
4) การตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหา
5) การอภิปรายปัญหากับผู้อื่น
6) การพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์อย่างกระตือรือร้น
7) การควบคุมสถานการณ์บางส่วนที่สามารถทำได้
8) การค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา
9) การพิจารณาปัญหาอย่างเป็นทางการ

10) การนำประสบการณ์เดิมมาร่วมแก้ปัญหา
11) การคิดวิธีแก้ปัญหาไว้หลาย ๆ วิธี
12) การทำทุกสิ่งทุกอย่างที่พอจะแก้ปัญหาได้
13) การใช้วิธีแก้ปัญหาหลายวิธี
14) การหาคนอื่นมาช่วยเหลือในการแก้ปัญหา
15) การเริ่มต้นทำสิ่งอื่นที่ดีที่สุดในขณะนั้น

2. พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional Focused Coping Behaviors) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อลดความกดดัน (Emotion Distress) โดยการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งเป็นการทำให้มีความรู้สึกว่าอันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ในความจริงนั้นอันตรายไม่ได้ลดลง สถานการณ์นั้นไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปซึ่งรวบรวมพฤติกรรมไว้ได้ 25 พฤติกรรม คือ

1) การมองโลกในแง่ดี
2) การฝันกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้น หรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว
3) การแช่งด่า
4) การหงุดหงิด
5) การวิตกกังวล
6) การร้องไห้ เศร้าใจ
7) การนอน
8) การสวดมนต์ ไหว้พระ
9) การฝึกสมาธิ เล่นโยคะ
10) การออกกำลังกาย
11) การระบายความเครียดออกกับคนอื่น หรือสิ่งของอื่นๆ
12) การหาความสบายใจกับคนใกล้ชิด
13) การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะคิดว่าหมดหวัง
14) การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะคิดว่าเป็นชะตากรรม
15) การปล่อยให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง
16) การปัดปัญหาออกจากความคิด
17) การปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล

18) การแยกตัวเอง

19) การหนีปัญหา

20) การตำหนิผู้อื่น

21) การกินมากขึ้นหรือสูบบุหรี่

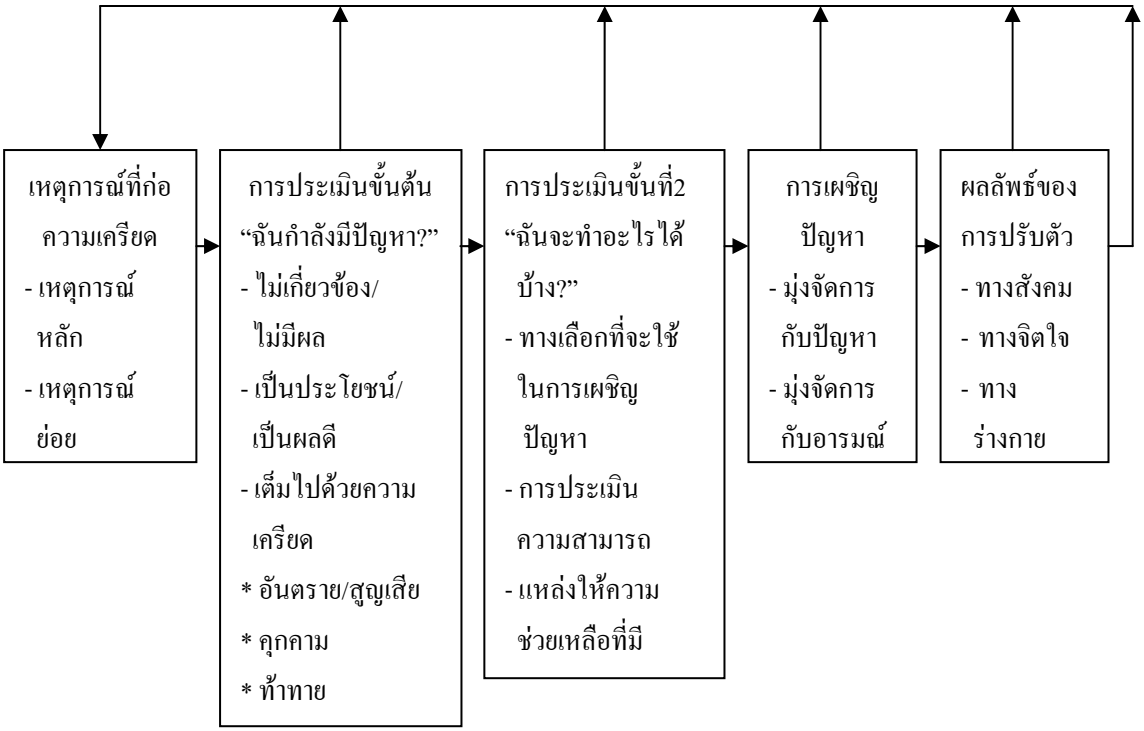
22) การใช้ยาทำให้จิตใจสบาย

23) การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

24) การใช้อารมณ์ขัน

25) การมองในแง่ร้าย

Slavin (1991: 157-158) ได้เสนอรูปแบบกระบวนการของความเครียด ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีความเครียดของ Lazarus and Folkman (1984) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ เหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความเครียด การประเมินทางปัญญาขั้นต้น การประเมินทางปัญญาขั้นที่ 2 การเผชิญปัญหา และผลลัพธ์การปรับตัว ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบของกระบวนการความเครียดตามทฤษฎีความเครียดของ Lazarus and Folkman
ที่มา: Slavin (1991: 157-158)

1. เหตุการณ์ที่ก่อความเครียด (Occurrence of a Potentially Stressful Event) ความเครียดเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมไปถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลนั้นด้วย เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นถือเป็นสิ่งเร้าที่มากระตุ้นทำให้เกิดความเครียดได้ และจะมีความหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคล เหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้านี้จะมีลักษณะคุณสมบัติภายในและภายนอก ซึ่งคุณสมบัติของสิ่งเร้า (Intrinsic) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เฉพาะเจาะจงต่อบุคคลทำให้เกิดความเศร้าโศก เสียใจ เช่น เหตุการณ์ของการสูญเสีย คุณสมบัติภายนอกของสิ่งเร้า (Extrinsic) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต เป็นข้อมูลที่ไม่เฉพาะเจาะจงบุคคล เช่น สิ่งที่แปลกใหม่ เหตุการณ์ความสับสนวุ่นวาย และรวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินย้อนกลับในการตอบสนองที่ผ่านมาก็ถือเป็นสิ่งเร้าเช่นเดียวกัน เหตุการณ์ที่ถือเป็นสิ่งเร้านี้จะหมายถึงทั้งเหตุการณ์ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ในชีวิต เช่น การหย่าร้าง หรือสูญเสียญาติพี่น้อง เหตุการณ์เล็ก ๆ เช่น การสอบตก หรือเหตุการณ์ที่ต่อเนื่องในชีวิต เช่น อาการป่วยที่เรื้อรัง

2. การประเมินทางปัญญาขั้นต้น (Primary Appraisal) เป็นการประเมินเหตุการณ์หรือสภาวะการณ์ในสภาพแวดล้อมของบุคคลโดยทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะเจาะจง เพื่อจะตัดสินว่ามีผลคุกคามต่อตนเองหรือไม่ การประเมินจะใช้ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล คือ ค่านิยมและความเชื่อของบุคคลในการประเมิน เช่น การถามตนเองว่า “ฉันมีปัญหาหรือไม่” และปัจจัยทางสภาพการณ์ คือ เหตุการณ์นั้น ๆ เป็นเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นเหตุการณ์ที่แปลกใหม่ การประเมินขั้นต้นนี้เป็นการประเมินสถานการณ์ว่าเป็นอย่างไร ซึ่ง Lazarus and Folkman (1984: 32-33) ได้วิเคราะห์การประเมินเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ไม่มีผลดีหรือเป็นผลเสียกับตนเอง หรือไม่มีผลต่อภาวะปกติ
2) มีประโยชน์และเป็นผลดีต่อบุคคล
3) เป็นภาวะความเครียด

นอกจากนี้การประเมินว่าสถานการณ์นั้นเต็มไปด้วยความเครียด (Stressful) อาจเป็นไปได้ใน 3 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1) อันตรายหรือการสูญเสีย (Harm/Loss) เป็นการประเมินผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านลบหลังเหตุการณ์ผ่านไปแล้ว ผลของเหตุการณ์ก่อให้เกิดความรู้สึกสูญเสียและเป็นอันตรายต่อบุคคลทั้งด้านสัมพันธภาพ สุขภาพหรือความมีคุณค่าในตนเอง

2) การคุกคาม (Threat) เป็นการประเมินเหตุการณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้น โดยการคาดคะเนว่าเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นจะทำให้เกิดอันตรายและการสูญเสีย เป็นการคาดคะเนผลของเหตุการณ์ในด้านลบ

3) การท้าทาย (Challenge) เป็นการประเมินเหตุการณ์ของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยคาดคะเนว่าผลของเหตุการณ์จะได้รับประโยชน์ เป็นการคาดคะเนผลของเหตุการณ์ในด้านบวก

3. การประเมินทางปัญญาขั้นที่สอง (Secondary Appraisal) หลังจากที่เหตุการณ์นั้นๆ ได้รับการประเมินทางปัญญาขั้นต้นแล้วว่าเป็นเหตุการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียด (Stressful) ซึ่งจะมีการประเมินสถานการณ์ในลักษณะที่เป็นอันตรายหรือสูญเสีย เป็นการคุกคามหรือเป็นการท้าทาย บุคคลจะมีการประเมินทางปัญญาขั้นที่สองตามมา ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะแก้ไขอย่างไร เช่น ถามตนเองว่า “ฉันจะสามารถทำอะไรในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้บ้าง” เป็นการประเมินความสามารถของบุคคล และประเมินแหล่งช่วยเหลือที่ได้รับว่าจะสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้หรือไม่อย่างไร ซึ่งแหล่งช่วยเหลือนั้นมีทั้งแหล่งช่วยเหลือทางกายภาพ เช่น ภาวะสุขภาพของบุคคลและความอดทน แหล่งช่วยเหลือทางสังคม เช่น ระบบสังคมของบุคคล การช่วยเหลือสังคมที่จะให้ข้อมูล และการช่วยเหลือด้านอารมณ์ แหล่งช่วยเหลือทางด้านจิตใจ เช่น ความเชื่อ ทักษะในการแก้ปัญหา การเห็นคุณค่าในตนเอง แหล่งช่วยเหลือทางวัตถุ เช่น เงิน และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การเผชิญปัญหา (Coping Effort) เมื่อบุคคลต้องเผชิญต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดหรือปัญหาที่ท้าทาย เช่น การสูญเสีย ถูกคุกคาม บุคคลจะตอบโต้โดยตรงเพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ตึงเครียดนั้น การตอบโต้เรียกว่าการเผชิญปัญหา (Coping) ซึ่งถ้าหากมีการตอบสนองต่อความเครียดได้อย่างเหมาะสมและมีการปรับตัวได้ ก็จะดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข แต่ตรงข้าม ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ ย่อมก่อให้เกิดความผิดปกติทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม ในขั้นการเผชิญปัญหานี้เป็นขั้นของการดำเนินการเพื่อการจัดการกับปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลวิธีในการเผชิญปัญหา หมายถึง กระบวนการแสดงออกของบุคคลที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันโดยทั่วไปในด้านการทำงาน ซึ่งได้ประเมินเหตุการณ์แล้วว่า ก่อให้เกิดผลลบหรือเป็นปัญหาต่อตนเอง อันจะไปกระตุ้นกระบวน

การทางพฤติกรรม หรือทางจิตใจและอารมณ์โดยการลดหรือขจัดสิ่งที่มากุกคาม ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีของ Lazarus and Folkman (1984) เนื่องจากผู้วิจัยได้พิจารณารูปแบบกลวิธีในการเผชิญปัญหาตามแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของ Lazarus and Folkman เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และมีรายละเอียดที่น่าจะมีความสอดคล้องกับกลวิธีการในการแก้ไขปัญหาของพนักงานธนาคารได้ตรงและครอบคลุมมากที่สุด ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีการจำแนกกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็น 2 ลักษณะ คือ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

Graham (1990) ศึกษาในเรื่อง 1) การค้นหาความแตกต่างในชนิดของความเครียดและระดับของความเครียดในการทำงาน จากพยาบาลที่ทำงานในห้อง ICU / CCU ห้องยา ห้องผ่าตัด และในห้องพิเศษอื่น ๆ 2) ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดของงานและการสนับสนุนทางสังคม และ3) หาว่าลักษณะประชากร อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การฝึกอบรม และยศทางทหารจะมีผลต่อความเครียดหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากพยาบาลทหารจำนวน 231 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อหาความเครียดในการทำงานของพยาบาลและการสนับสนุนทางสังคม พบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงาน ซึ่งพยาบาลจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความเครียดมาจากการให้คำปรึกษาที่ไม่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ไม่มีการสนับสนุนว่าพยาบาลที่ทำงานในห้องทำงานหนักจะมีประสบการณ์ทางด้านความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ทำงานอยู่ตามตึก และตัวแปรลักษณะประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน

Spielberger and Turnage (1991) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้จัดการ นักวิชาการและพนักงานเสมียนในบริษัทที่ทำการผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยผู้จัดการจำนวน 68 คน ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการ 171 คน และพนักงานเสมียน 69 คน ผลการศึกษาพบว่ามีความเครียดในระดับสูง ในส่วนของการขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความไม่พอเพียงของการตรวจตราหรือให้คำปรึกษา และความไม่เพียงพอของคนงานในการทำงาน เมื่อมีการมอบหมายงานให้ทำ อัตราส่วนของแหล่งที่ก่อความเครียดในบุคคลในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมามีความบ่อยมาก

ได้แก่ ความบ่อยของการหยุดงาน หรือภาวะที่มีการขัดขวางการทำงาน การทำงานให้ทันตามกำหนด และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่บุคคลต้องเผชิญ แหล่งก่อความเครียดในงาน 2 แหล่งใหญ่ ได้แก่ ความกดดันในงาน และการขาดการสนับสนุนที่เพียงพอ แต่ในทั้ง 3 กลุ่มนั้นจะมีความเครียดในด้านของการขาดการสนับสนุนจากองค์การมากกว่า ส่วนความกดดันจากการทำงานผู้จัดการนั้นจะมีความเครียดจากความกดดันในการทำงานบ่อยมากว่านักวิชาการแต่ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นจะต่ำกว่า

Segedin (1993) ศึกษาถึงความเหมาะสมของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และลักษณะของประชากรในสังคมคนทำงานซึ่งเป็นตัวแปรในการทำนายความเครียดในการทำงาน ความเครียดทางด้านจิตใจและการเผชิญความเครียดของบุคคล กลุ่มตัวอย่างได้จาก 72 ครอบครัวของคนงานในรัฐ Wyoming ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบสอบถามศึกษาพบว่า ความเหมาะสมของงานกับสิ่งแวดล้อม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และการสนับสนุนของกลุ่มมีนัยสำคัญในการทำนายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดทางด้านจิตใจ และการเผชิญความเครียดของบุคคลโดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอย และผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณชี้ถึงตัวแปรอิสระมีนัยสำคัญได้แก่ 1) เพศ มีนัยสำคัญในการทำนายเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของบทบาท ขอบเขตในบทบาท และความเครียดทางด้านร่างกาย 2) อายุ มีนัยสำคัญในการทำนายเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการดูแลตัวเอง 3) ความเหมาะสมของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมมีนัยสำคัญในการทำนายเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม 4) การสนับสนุนของกลุ่มมีนัยสำคัญในการทำนายเกี่ยวกับความเครียดระหว่างบุคคลและความคิดสร้างสรรค์

งานวิจัยภายในประเทศ

เทพวัลย์ สุชาติ (2530) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์กลุ่มตัวอย่าง 208 คน ผลการวิจัยพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูง และเมื่อมีอายุมากขึ้นจะมีความเครียดลดลง ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดคือ ภาระทางครอบครัว ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ปริมาณงาน และแรงสนับสนุนทางสังคม

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542) ได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงานสถานีโทรทัศน์

จำนวน 282 คนผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพสมรส บุคลิกภาพแบบเอ มีผลต่อความเครียดโดยพนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และลักษณะงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเครียด ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

แสงระวีวรรณ ชูพาณิชสกุล (2542) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในองค์การธุรกิจสื่อสารแห่งหนึ่ง จำนวน 102 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ มีความเครียดและสาเหตุความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันแตกต่างกัน มีสาเหตุความเครียด (ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและโดยรวม) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลอีกด้านหนึ่ง คือ ประสบการณ์การทำงานกับคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีสาเหตุความเครียด (ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน) แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน เพียงด้านเดียว คือ ด้านจิตใจ สาเหตุความเครียด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านการรับรู้ลักษณะงานและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรมและโดยรวม นอกจากนี้ สาเหตุความเครียดด้านบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดด้านจิตใจเพียงด้านเดียว สาเหตุความเครียดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ คือ สาเหตุความเครียดด้านร่างกาย และด้านจิตใจ

อาภรณ์ ภู่วิทยานิพันธ์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงาน และระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคน กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี กลุ่มตัวอย่าง 577 คน พบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะเพศชายจะมีระดับความเครียดในการทำงานต่ำกว่าเพศหญิง

สมหวัง มาเพชร (2543) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 353 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียด

ปานกลาง พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขที่อารมณ์ ปัจจัยด้านการทำงานในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการควบคุม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียด ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการควบคุม และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบกลวิธีการมุ่งแก้ไขที่ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขที่อารมณ์ โดยพนักงานที่มีความเครียดสูงมีแนวโน้มใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขที่อารมณ์สูง

กวิดา เสาหฤทวงศ์ (2544) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 276 คน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์อยู่ในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ ได้แก่ สุขภาพ โครงสร้างองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน เพศ และอายุ

กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลี่ย์-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 211 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อายุ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับการศึกษา

นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 336 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) ฐานะทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความเครียด 3) ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และ

ด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด 4) ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 18.1

วีณา บุญแสง (2544) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 238 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน พนักงานมีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

ปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 90 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามีหรือภรรยาในระดับสูง และมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และสภาวะสุขภาพแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน อายุ และอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับ บัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว สามีหรือภรรยา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน รูปแบบของการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน

มารศรี ศิริเหลืองตระกูล (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพประสิทธิภาพการปรับตัวกับความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สังกัดฝ่ายบัญชีและงบประมาณ จำนวน 136 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับเกณฑ์ปกติและมีประสิทธิภาพการปรับตัวอยู่ในเกณฑ์ดี พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรสแตกต่างกันมี

ความเครียดไม่แตกต่างกัน อายุ และอายุงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด พนักงานที่มีระดับการศึกษา และสถานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน บุคลิกภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด ประสิทธิภาพการปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

ชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานสินเชื่อจำนวน 153 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่พบว่ามีความเครียดแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน 3) ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดตามลำดับ แต่ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับเครียด และ 4) กลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานมีในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนด้านมุ่งเน้นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 338 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำสุด และมีกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับสูง กลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ภาวะสุขภาพ พฤติกรรมส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุงาน พฤติกรรมส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์กลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการบริหาร อายุงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์กลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา และระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์

ธิดารัตน์ บุญปกครอง (2549) ได้ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเครียดของพนักงานบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) จำนวน 202 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส อายุการทำงาน แผนกหน่วยงาน ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด โดยแบ่งเป็นรายด้าน คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดโดยรวมและด้านความคิด การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และด้านความคิด การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยรวมและด้านร่างกาย การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั้งโดยรวมและรายด้าน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดโดยรวมและด้านร่างกาย

สรุปแนวคิดและทฤษฎีสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา สามารถสรุปเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความเครียด

จากเอกสารและงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียด พบว่ามีแนวคิดและงานวิจัยหลายงานที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดได้แก่ แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 291) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดมาจากปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคลซึ่งควรมีการศึกษาความแตกต่างของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546 (กรมสุขภาพจิต, 2546: 50) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียด จากการศึกษาวิจัยของธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542) ที่ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์ ไอทีวี จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สภาพสมรส มีผลต่อความเครียด และจากการศึกษาของดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548) ที่ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการ

รับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า อายุงานมีผลต่อความเครียด

บรรยากาศองค์การมีผลต่อความเครียด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความเครียดนั้น มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ไม่มากนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและมีความใกล้เคียงในด้านองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่ผู้วิจัยศึกษา โดย Robbins (1996 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ2541: 290) กล่าวว่า มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานที่ผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานที่มากเกินไป เป็นต้น ซึ่งบรรยากาศองค์การมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยขององค์การด้วย จากการศึกษาของชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียด และจากการศึกษาของธิดารัตน์ บุญปกครอง (2549) ที่ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเครียดของพนักงานบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อความเครียด

จากการทบทวนเอกสารแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคม พบว่ามีแนวคิดที่กล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้างที่มีผลกับความเครียดเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารที่ได้รับจากครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thoits (1982: 147-148) ที่กล่าวไว้ว่า การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายสังคม (Social Network) ได้แก่ พ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน อย่างเพียงพอ จะช่วยลดภาวะเครียด ทำให้มนุษย์สามารถปรับตัวเผชิญกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากเอกสารงานวิจัยของนราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด และงานวิจัยของปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทาง

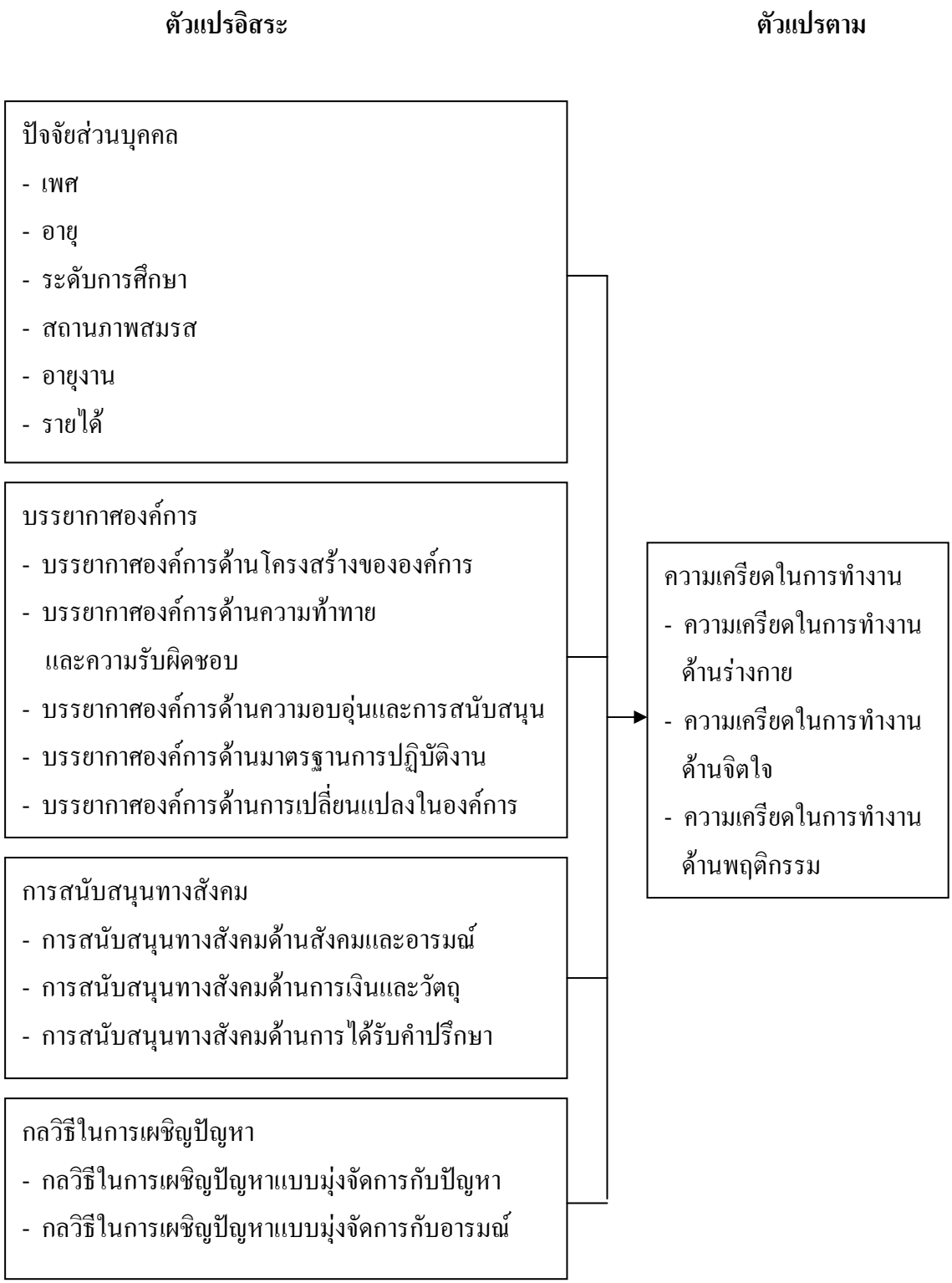
สังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามี หรือภรรยา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน

กลวิธีในการเผชิญปัญหามีผลต่อความเครียด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยพบว่ามีหลายแนวคิดที่เชื่อมโยงกลวิธีในการเผชิญปัญหากับความเครียดไว้ด้วยกัน เช่น แนวคิดของ Bell (1977: 137) ที่กล่าวว่า วิธีการเผชิญความเครียดเป็นวิธีเฉพาะเจาะจงที่บุคคลนำมาใช้ในการพยายามลดความเครียดให้อยู่ในระดับที่ตนเองจะทนทานได้ แต่ในงานวิจัยส่วนใหญ่ได้นำแนวคิดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของ Lazarus and Folkman (1984) มาศึกษา ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางโดยจำแนกวิธีการในการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 วิธี คือ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยของสมหวัง มาเพชร (2543) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการเผชิญปัญหา และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่ากลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

จากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยเหล่านี้น่าจะมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยดังกล่าวมาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งคาดว่า ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาจะสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานหลัก

ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้ โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้

3. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 1,532 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2549)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากจำนวนพนักงานธนาคารทั้งหมดโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535: 68) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{1,532}{1 + (1,532)\,(0.05)^2}$$

$$n = 317.18 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารจำนวน 318 คน จากทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก และได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ จำนวน 29 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวความคิด และทฤษฎีการรับรู้บรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968) และทฤษฎีของ Kelly (1980) เป็นข้อคำถามเชิงบวก 24 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อคำถามบรรยากาศองค์การประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 – 5
   เป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ คือ ข้อที่ 1, 2, 3, 4
   เป็นข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ คือ ข้อที่ 5

2. บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่
   ข้อที่ 6 – 11
   เป็นข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ คือ ข้อที่ 6, 7, 8, 9, 10
   เป็นข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ คือ ข้อที่ 11

3. บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 12 – 16 เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

4. บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 17 – 21 เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

5. บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 22 – 29
   เป็นข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ คือ ข้อที่ 22, 25, 27, 28, 29
   เป็นข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ คือ ข้อที่ 23, 24, 26

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 24 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีของการสนับสนุนทางสังคมของ Farber (1982) เป็นข้อคำถามในเชิงบวกทั้งหมด มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดไว้ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ข้อคำถามการสนับสนุนทางสังคมประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1 – 13

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 14 – 17

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 18 – 24

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามกลวิธีในการเผชิญปัญหา จำนวน 28 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีของ Lazarus and Folkman (1984) มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคยเลย เป็นการวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหา 2 วิธี ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

1. กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1 – 15

2. กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 16 – 28

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน จำนวน 48 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแปลจากแบบวัดของ Smith (1993) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่มีเลย เป็นการวัดความเครียดในการทำงาน ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1 – 14

2. ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ จำนวน 26 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 15 – 40

3. ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 41 – 48

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลระดับคะแนน

1. กำหนดการให้คะแนนวัดบรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารในด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉย ๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแจงความถี่จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับบรรยากาศองค์การของพนักงานเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าพิสัยแล้วมาจัดช่วงคะแนนและคำนวณอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 13) ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าลงในสูตร} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

เมื่อทราบค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้หาค่าเฉลี่ยของบรรยากาศองค์การโดยรวมและแต่ละด้าน โดยสามารถแปลความหมายของระดับบรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคาร ได้ดังนี้

ระดับการรับรู้	ระดับคะแนน
มีการรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี	3.68 – 5.00
มีการรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง	2.34 – 3.67
มีการรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับไม่ดี	1.00 – 2.33

2. กำหนดการให้คะแนนวัดการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารในด้านสังคมและอารมณ์ ด้านการเงินและวัตถุ และด้านการได้รับคำปรึกษา ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าพิสัยแล้วมาจัดช่วงคะแนนและคำนวณอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 13) ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าลงในสูตร} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

เมื่อทราบค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้หาค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและแต่ละด้าน โดยสามารถแปลความหมายของระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับมาก	3.68 – 5.00
ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง	2.34 – 3.67
ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับน้อย	1.00 – 2.33

3. กำหนดการให้คะแนนวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคารแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ดังนี้

ระดับพฤติกรรม	ระดับคะแนน
เป็นประจำ	5
บ่อยครั้ง	4
บางครั้ง	3
นานๆ ครั้ง	2
ไม่เคยเลย	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าพิสัยแล้วมาจัดช่วงคะแนนและคำนวณอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 13) ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าลงในสูตร} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

เมื่อทราบค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้หาค่าเฉลี่ยของกลวิธีในการเผชิญปัญหาในแต่ละด้านโดยสามารถแปลความหมายของระดับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคารได้ดังนี้

ระดับพฤติกรรม	ระดับคะแนน
มีการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาระดับสูง	3.68 – 5.00
มีการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาระดับปานกลาง	2.34 – 3.67
มีการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาระดับต่ำ	1.00 – 2.33

4. กำหนดการให้คะแนนวัดความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ดังนี้

ระดับความเครียด	ระดับคะแนน
เป็นประจำ	5
บ่อยครั้ง	4
บางครั้ง	3
นานๆ ครั้ง	2
ไม่เคยเลย	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าพิสัยแล้วมาจัดช่วงคะแนนและคำนวณอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 13) ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าลงในสูตร} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

เมื่อทราบค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้หาค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานโดยรวมและแต่ละด้าน โดยสามารถแปลความหมายของระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร ได้ดังนี้

ระดับความเครียด	ระดับคะแนน
ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง	3.68 – 5.00
ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง	2.34 – 3.67
ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ	1.00 – 2.33

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบเพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ส่งแบบสอบถามฉบับร่างให้ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีประสบการณ์เพื่อตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม และได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้

3. นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของคอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลที่ได้มีดังนี้

3.1 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	เท่ากับ	.907
- บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ	เท่ากับ	.792
- บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ	เท่ากับ	.812
- บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	เท่ากับ	.756
- บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	เท่ากับ	.652
- บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ	เท่ากับ	.781
3.2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	เท่ากับ	.954
- การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์	เท่ากับ	.930
- การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ	เท่ากับ	.838
- การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา	เท่ากับ	.908
3.3 แบบสอบถามกลวิธีในการเผชิญปัญหา มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	เท่ากับ	.802
- กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	เท่ากับ	.866
- กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์	เท่ากับ	.802
3.4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	เท่ากับ	.954
- ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย	เท่ากับ	.911
- ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ	เท่ากับ	.952
- ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม	เท่ากับ	.954

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สมบูรณ์แล้ว ส่งให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคาร เพื่อช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมดจำนวน 400 ชุด และติดตามเก็บรวบรวมส่งคืนได้จำนวน 360 ชุด เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนได้ทำการตรวจสอบจำนวน ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลได้จำนวน 318 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.3 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน โดยระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน

2. ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วบันทึกข้อมูลในแบบลงรหัส

3. ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายการรับรู้บรรยากาศองค์การ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม กลวิธีในการเผชิญปัญหา และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งส่งผลจากตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไปโดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน(Stepwise Method)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\overline{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
S.E.b	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – test
P	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
R^2_{adj}	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Overall F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – test
Sig. F	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Constant	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
Stress	=	ความเครียดในการทำงานโดยรวม
$Stress_1$	=	ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย
$Stress_2$	=	ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ
$Stress_3$	=	ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม
Sex	=	เพศ
Age	=	อายุ
Edu	=	ระดับการศึกษา
Sta	=	สถานภาพสมรส
Agw	=	อายุงาน
Inc	=	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
Cl_1	=	บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ
Cl_2	=	บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ
Cl_3	=	บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน
Cl_4	=	บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

Cl_5 = บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงขององค์การ

Ss_1 = การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์

Ss_2 = การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ

Ss_3 = การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา

Co_1 = กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

Co_2 = กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

* = มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** = มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** = มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายดังนี้

ส่วนที่ 1 การพรรณนาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การพรรณนาการรับรู้บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม กลวิธีในการเผชิญปัญหา และความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การพรรณนาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 318)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	142	44.7
หญิง	176	55.3
รวม	318	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	57	18.0
25 – 29 ปี	113	35.5
30 – 34 ปี	58	18.2
35 ปีขึ้นไป	90	28.3
รวม	318	100.0
อายุเฉลี่ย = 30.8 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.9 ปี	
อายุสูงสุด = 51.0 ปี	อายุต่ำสุด = 20.0 ปี	
ระดับการศึกษา		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	12	3.8
ปริญญาตรี	195	61.3
สูงกว่าปริญญาตรี	111	34.9
รวม	318	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	232	73.0
สมรส/หย่าร้าง	86	27.0
รวม	318	100.0
อายุงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	157	49.4
3 – 10 ปี	76	23.9
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	85	26.7
รวม	318	100.0
อายุงานเฉลี่ย = 6.4 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7.5 ปี	
อายุงานสูงสุด = 30.0 ปี	อายุงานต่ำสุด = .08 ปี (ประมาณ 1 เดือน)	
รายได้ (ต่อเดือน)		
ไม่เกิน 10,000 บาท	29	9.1
10,001 – 20,000 บาท	60	18.8
20,001 – 30,000 บาท	73	23.0
30,001 – 40,000 บาท	33	10.4
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	15	4.7
ไม่ระบุรายได้	108	34.0
รวม	318	100.0
รายได้เฉลี่ย = 24,703.40 บาท	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 13,405.90 บาท	
รายได้สูงสุด = 85,000.00 บาท	รายได้ต่ำสุด = 6,000.00 บาท	

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คนได้ดังนี้

เพศ พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงมีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และเพศชายมีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

อายุ พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี โดยมีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมามีอายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุระหว่าง 30 – 34 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 30.8 ปี อายุสูงสุด 51 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี

ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และระดับการศึกษา ปวช. ปวส. และอนุปริญญาจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

สถานภาพสมรส พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/หย่าร้าง มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

อายุงาน พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุดโดยมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมามีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และอายุงานระหว่าง 3 – 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุงานเฉลี่ย 6.4 ปี อายุงานสูงสุด 30 ปี อายุงานต่ำสุด 1 เดือน

รายได้ (ต่อเดือน) พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่ระบุรายได้ (ต่อเดือน) มากที่สุด โดยมีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมามีรายได้ (ต่อเดือน) 20,001 – 30,000 บาท โดยมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รายได้ (ต่อเดือน) 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 รายได้ (ต่อเดือน) 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 รายได้

(ต่อเดือน) ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และรายได้ (ต่อเดือน) 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ย 24,703.40 บาท รายได้สูงสุด 85,000 บาท รายได้ต่ำสุด 6,000 บาท

ส่วนที่ 2 การพรรณนาการรับรู้บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม กลวิธีในการเผชิญปัญหา และความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับบรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

บรรยากาศองค์การ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านโครงสร้างขององค์การ	3.53	.56	ปานกลาง
ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ	3.44	.56	ปานกลาง
ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	3.74	.62	ดี
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.67	.55	ปานกลาง
ด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ	3.41	.44	ปานกลาง
บรรยากาศองค์การโดยรวม	3.54	.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.74) พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ ($\overline{X}$ = 3.53) บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 3.44) บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.67) และบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ($\overline{X}$ = 3.41) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การสนับสนุนทางสังคม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสังคมและอารมณ์	3.67	.51	ปานกลาง
ด้านการเงินและวัตถุ	3.58	.66	ปานกลาง
ด้านการได้รับคำปรึกษา	3.50	.61	ปานกลาง
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	3.61	.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมในด้านสังคมและอารมณ์ ($\overline{X}$ = 3.67) การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ ($\overline{X}$ = 3.58) และการสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา ($\overline{X}$ = 3.50) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

กลวิธีในการเผชิญปัญหา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	3.88	.52	สูง
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์	2.58	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาทั้ง 2 ด้าน โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.88) และมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.58)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ความเครียดในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านร่างกาย	2.25	.78	ต่ำ
ด้านจิตใจ	2.09	.72	ต่ำ
ด้านพฤติกรรม	2.04	.72	ต่ำ
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	2.13	.67	ต่ำ

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($\overline{X}$ = 2.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ($\overline{X}$ = 2.25) ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ ($\overline{X}$ = 2.09) และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม ($\overline{X}$ = 2.04) อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise Method) และได้แบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การทดสอบตามข้อตกลงของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดซึ่งจะใช้เป็นตัวพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงาน โดยตัวแปรอิสระที่จะนำไปใช้เป็นตัวพยากรณ์นั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน 0.8 (สุชาติ, 2540: 86) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมิได้นำข้อมูลรายได้ของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเข้ามาศึกษาในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่ระบุรายได้มีจำนวนสูงถึง 108 คน

คิดเป็นร้อยละ 34 จากพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ดูตารางที่ 1) ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดของผลการวิจัยได้หากนำมาร่วมวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและนำมาร่วมพยากรณ์ความเครียด

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 6 ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
เพศ (เป็นตัวแปรหุ่น Dummy Variable)	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) หญิง = 0 ชาย = 1
ระดับการศึกษา (เป็นตัวแปรหุ่น Dummy Variable)	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ปริญญาตรีและต่ำกว่า = 0 สูงกว่าปริญญาตรี = 1
สถานภาพสมรส (เป็นตัวแปรหุ่น Dummy Variable)	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) โสด = 0 สมรส/หย่าร้าง = 1
อายุ	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
อายุงาน	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา

	Edu	Sta	Age	Agw	Cl_1	Cl_2	Cl_3	Cl_4	Cl_5	Ss_1	Ss_2	Ss_3	Co_1	Co_2
Sex	.071	-.243**	-.301**	-.302**	-.051	-.042	-.033	.021	-.026	.010	-.042	-.009	-.057	-.014
Edu		-.082	-.092	-.218**	.019	.094	.097	-.010	.183**	.161**	.238**	.217**	.023	-.082
Sta			.549**	.496**	-.040	.066	-.132*	-.056	.016	.000	.042	-.005	.097	-.203**
Age				.890**	.026	.061	-.121*	-.010	-.024	-.079	-.029	-.051	.076	-.222**
Agw					-.002	.027	-.133**	-.018	-.051	-.088	-.053	-.080	.012	-.160**
Cl_1						.541**	.472**	.613**	.292**	.179**	.037	.246**	.114	-.147*
Cl_2							.323**	.463**	.340**	.244**	.161**	.245**	.191**	-.089
Cl_3								.585**	.332**	.498**	.315**	.473**	.187**	-.035
Cl_4									.348**	.264**	.169**	.364**	.152**	-.020
Cl_5										.357**	.244**	.317**	.202**	-.199**
Ss_1											.697**	.733**	.366**	-.097
Ss_2												.689**	.195**	-.062
Ss_3													.332**	-.060
Co_1														-.043
Co_2														

จากตารางที่ 7 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุ อายุงาน ตัวแปรบรรยากาศองค์การ ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา ตัวแปรกลวิธีในการเผชิญปัญหา ได้แก่ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 เพื่อไม่ให้เกิดตัวแปรอิสระซ้ำซ้อน (Multicolinearity) (สุชาติ, 2540: 86) ซึ่งผลจากตารางที่ 7 พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 คือ ตัวแปร อายุ กับ อายุงาน ผู้วิจัยจึงเลือกตัดตัวแปรอายุออก เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน และจากการทบทวนเอกสารของ ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548) ที่พบว่าอายุงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ สามารถพยากรณ์ระดับความเครียดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะนำตัวแปรอายุงานไปใช้วิเคราะห์ผล ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาเมื่อตัดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุออกไป

	Edu	Sta	Agw	Cl_1	Cl_2	Cl_3	Cl_4	Cl_5	Ss_1	Ss_2	Ss_3	Co_1	Co_2
Sex	.071	-.243**	-.302**	-.051	-.042	-.033	.021	-.026	.010	-.042	-.009	-.057	-.014
Edu		-.082	-.218**	.019	.094	.097	-.010	.183**	.161**	.238**	.217**	.023	-.082
Sta			.496**	-.040	.066	-.132*	-.056	.016	.000	.042	-.005	.097	-.203**
Agw				-.002	.027	-.133**	-.018	-.051	-.088	-.053	-.080	.012	-.160**
Cl_1					.541**	.472**	.613**	.292**	.179**	.037	.246**	.114	-.147*
Cl_2						.323**	.463**	.340**	.244**	.161**	.245**	.191**	-.089
Cl_3							.585**	.332**	.498**	.315**	.473**	.187**	-.035
Cl_4								.348**	.264**	.169**	.364**	.152**	-.020
Cl_5									.357**	.244**	.317**	.202**	-.199**
Ss_1										.697**	.733**	.366**	-.097
Ss_2											.689**	.195**	-.062
Ss_3												.332**	-.060
Co_1													-.043
Co_2													

จากตารางที่ 8 เมื่อผู้วิจัยตัดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุออกไปแล้วพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กันเองเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทุกตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สภานภาพสมรส อายุงาน บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต่อไป

การทดสอบสมมติฐานหลัก

ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
ปัจจัยส่วนบุคคล					
ระดับการศึกษา (Edu)	-.199	.073	-.140	-2.730	.007
สถานภาพสมรส (Sta)	-.420	.079	-.275	-5.326	.000
บรรยากาศองค์การ					
ด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ (Cl_5)	-.273	.080	-.180	-3.429	.001
การสนับสนุนทางสังคม					
ด้านการเงินและวัตถุ (Ss_2)	.197	.053	.194	3.736	.000
กลวิธีในการเผชิญปัญหา					
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Co_2)	.250	.058	.225	4.300	.000
ค่าคงที่ (Constant) = 1.898					
$R = .474$ $R^2 = .225$ $R^2_{adj} = .213$ Overall F = 18.125 Sig. F = .000					

จากตารางที่ 9 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กล่าวคือ

พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความเครียดในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า .199 เท่า

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้างจะมีความเครียดในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด .420 เท่า

เมื่อพนักงานธนาคารมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานโดยรวมต่ำลง .273 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานโดยรวมสูงขึ้น .197 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานโดยรวมสูงขึ้น .250 หน่วย

เมื่อนำตัวแปรอิสระ ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวม มาจัดเป็นสมการจะได้สมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{Stress} = 1.898 - 0.199\,(\text{Edu}) - 0.420\,(\text{Sta}) - 0.273\,(Cl_5) + 0.197\,(Ss_2) + 0.250\,(Co_2)$$

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความเครียดในการทำงานโดยรวมมากที่สุด คือ สถานภาพสมรส รองลงมาได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ระดับการศึกษา และการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถอธิบายได้ร้อยละ 22.5

สมมติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
ปัจจัยส่วนบุคคล					
สถานภาพสมรส (Sta)	-.422	.095	-.240	-4.461	.000
บรรยากาศองค์การ					
ด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ (Cl_5)	-.278	.096	-.159	-2.891	.004
การสนับสนุนทางสังคม					
ด้านการเงินและวัตถุ (Ss_2)	.200	.063	.170	3.156	.002
กลวิธีในการเผชิญปัญหา					
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Co_2)	.201	.070	.156	2.855	.005
ค่าคงที่ (Constant) = 2.087					
$R = .379$ $R^2 = .144$ $R^2_{adj} = .133$ Overall F = 13.146 Sig. F = .000					

จากตารางที่ 10 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสนับสนุนทางสังคมด้านการ

เงินและวัตถุ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้างจะมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด .422 เท่า

เมื่อพนักงานธนาคารที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายต่ำลง .278 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายสูงขึ้น .200 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายสูงขึ้น .201 หน่วย

เมื่อนำตัวแปรอิสระ ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายมาจัดเป็นสมการจะได้สมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$Stress_1 = 2.087 - 0.422\ (Sta) - 0.278\ (Cl_5) + 0.200\ (Ss_2) + 0.201\ (Co_2)$$

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความเครียดในการทำงานด้านร่างกายมากที่สุด คือ สถานภาพสมรส รองลงมาได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถอธิบายได้ร้อยละ 14.4

สมมติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
ปัจจัยส่วนบุคคล					
ระดับการศึกษา (Edu)	-.232	.077	-.153	-3.011	.003
สถานภาพสมรส (Sta)	-.420	.083	-.258	-5.036	.000
บรรยากาศองค์การ					
ด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ (Cl_5)	-.302	.084	-.187	-3.588	.000
การสนับสนุนทางสังคม					
ด้านการเงินและวัตถุ (Ss_2)	.175	.056	.161	3.127	.002
กลวิธีในการเผชิญปัญหา					
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Co_2)	.304	.061	.257	4.954	.000
ค่าความเชื่อมั่น (Constant) = 1.908					
$R = .487$ $R^2 = .237$ $R^2_{adj} = .225$ Overall F = 19.390 Sig. F = .000					

จากตารางที่ 11 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กล่าวคือ

พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า .232 เท่า

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้างจะมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด .420 เท่า

เมื่อพนักงานธนาคารมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจต่ำลง .302 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจสูงขึ้น .175 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจสูงขึ้น .304 หน่วย

เมื่อนำตัวแปรอิสระ ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ มาจัดเป็นสมการจะได้สมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$Stress_2 = 1.908 - 0.232\ (Edu) - 0.420\ (Sta) - 0.302\ (Cl_5) + 0.175\ (Ss_2) + 0.304\ (Co_2)$$

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความเครียดในการทำงานด้านจิตใจมากที่สุด คือ สถานภาพสมรส รองลงมา คือ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ระดับการศึกษา และการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถอธิบายได้ร้อยละ 23.7

สมมติฐานย่อยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	P
ปัจจัยส่วนบุคคล					
เพศ (Sex)	.314	.079	.215	3.974	.000
ระดับการศึกษา (Edu)	-.191	.081	-.125	-2.352	.019
สถานภาพสมรส (Sta)	-.337	.099	-.206	-3.396	.001
อายุงาน (Agw)	-.017	.006	-.178	-2.887	.004
บรรยากาศองค์การ					
ด้านโครงสร้างขององค์การ (Cl_1)	-.188	.068	-.145	-2.789	.006
การสนับสนุนทางสังคม					
ด้านการเงินและวัตถุ (Ss_2)	.191	.057	.175	3.368	.001
กลวิธีในการเผชิญปัญหา					
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Co_2)	.144	.064	.120	2.259	.025
ค่าความเชื่อมั่น (Constant) = 1.790					
$R = .442$ $R^2 = .196$ $R^2_{adj} = .178$ Overall F = 10.783 Sig. F = .000					

จากตารางที่ 12 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ระดับการศึกษา สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อายุงาน สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ

สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

พนักงานธนาคารเพศชายจะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานธนาคารเพศหญิง .314 เท่า

พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า .191 เท่า

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้างจะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด .337 เท่า

พนักงานธนาคารที่มีอายุงานมากจะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุงานน้อย .017 เท่า

เมื่อพนักงานธนาคารมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำลง .188 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมสูงขึ้น .191 หน่วย

เมื่อพนักงานธนาคารมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงขึ้น 1 หน่วย จะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมสูงขึ้น .144 หน่วย

เมื่อนำตัวแปรอิสระ ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมมาจัดเป็นสมการจะได้สมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$Stress_3 = 1.790 + 0.314\ (Sex) - 0.191\ (Edu) - 0.337\ (Sta) - 0.017\ (Agw) - 0.188\ (Cl_1) + 0.191\ (Ss_2) + 0.144\ (Co_2)$

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมมากที่สุด คือ สถานภาพสมรส รองลงมา ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ และอายุงาน ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถอธิบายได้ร้อยละ 19.6

ตารางที่ 13 สรุปการทดสอบสมมติฐานของตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา

ตัวแปรที่ใช้พยากรณ์	ความเครียดในการทำงาน			
	โดยรวม	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านพฤติกรรม
ปัจจัยส่วนบุคคล				
เพศ				✓
ระดับการศึกษา	✓		✓	✓
สถานภาพสมรส	✓	✓	✓	✓
อายุงาน				✓
บรรยากาศองค์การ				
ด้านโครงสร้างขององค์การ				✓
ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ				
ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน				
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน				
ด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ	✓	✓	✓	
การสนับสนุนทางสังคม				
ด้านสังคมและอารมณ์				
ด้านการเงินและวัตถุ	✓	✓	✓	✓
ด้านการได้รับคำปรึกษา				
กลวิธีในการเผชิญปัญหา				
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา				
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 13 โดยสรุปการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอนเพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดบ้างสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ พบว่า

ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้

สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้

ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้

เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อวิจารณ์ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 318 คน พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในขั้นปริญญาตรี รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และมีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันธนาคารแห่งนี้มีนโยบายที่จะรับพนักงานเข้าทำงานในธนาคารโดยกำหนดระดับการศึกษาขั้นต่ำที่ระดับปริญญาตรี ดังนั้น พนักงานธนาคารส่วนใหญ่จึงมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีโดยเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคารมีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี และมีสถานภาพโสด สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ในช่วงที่เกิดปัญหา

วิกฤตเศรษฐกิจนั้น ธนาคารแห่งนี้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวและมีความจำเป็นจะต้องลดจำนวนพนักงานลง จึงได้จัดให้มีโครงการเกษียณอายุในการทำงานของพนักงานก่อนกำหนด โดยมีพนักงานธนาคารจำนวนหลายร้อยคนเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ทำให้พนักงานธนาคารที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันเป็นพนักงานธนาคารที่มีอายุงานน้อย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่าพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ระบุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่าข้อมูลรายได้เป็นข้อมูลส่วนตัวที่ไม่ต้องการเปิดเผย จึงทำให้พนักงานธนาคารไม่ตอบข้อคำถามนี้สูงถึง 108 คน

บรรยากาศองค์การ

ผลจากการศึกษาบรรยากาศองค์การ พบว่า พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การในด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนอยู่ในระดับดี อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาและเพิ่งเข้ามาทำงานกับธนาคาร จึงมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงานสูง อีกทั้งในธนาคารยังมีการสร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานมีความรู้สึกอบอุ่นและไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน สนับสนุนให้ทำงานเป็นทีม สามารถขอคำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้ ส่วนบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ พบว่า พนักงานธนาคารมีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ธนาคารที่ผู้วิจัยทำการศึกษาแห่งนี้จัดว่าเป็นองค์การระดับใหญ่ การจัดแบ่งหน้าที่ภายในองค์การ ขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนสายการบังคับบัญชาค่อนข้างซับซ้อน เข้าใจยากภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของพนักงานธนาคารยังขาดความชัดเจนในระดับหนึ่ง พนักงานธนาคารอาจยังไม่มีโอกาสเป็นเจ้านายตนเองในเรื่องการทำงาน และบางครั้งยังต้องอาศัยการตรวจสอบการตัดสินใจ การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานที่เข้มงวดจากผู้อื่น เพื่อให้ผลการปฏิบัติดังกล่าวตรงตามมาตรฐานของหน่วยงาน อีกทั้ง ธนาคารแห่งนี้เป็นองค์การที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ทันสมัยและทัดเทียมกับคู่แข่งทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้การรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านที่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์การ และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับวิทยาการสมัยใหม่ของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง

การสนับสนุนทางสังคม

จากผลการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษาที่พนักงานธนาคารได้รับนั้นอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสนับสนุนที่มาจากครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีเครือข่ายของความใกล้ชิดและมีความผูกพันกัน พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงมองว่าเป็นเรื่องปกติที่จะได้รับความรัก การดูแล เอาใจใส่ เห็นคุณค่า ได้รับความสนใจ กำลังใจ การยอมรับ การพบปะสังสรรค์ รวมถึงการขอความช่วยเหลือ หรือได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มคนดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน วัตถุสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น หรือแม้แต่การได้รับการสนับสนุนในเรื่องของ คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ที่ช่วยให้พนักงานธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยปรับปรุงให้ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานธนาคารมีกำลังใจ และสามารถเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทั้งในด้านการทำงาน การดำเนินชีวิตได้พอสมควร ดังนั้น จึงทำให้ผลการศึกษาทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กลวิธีในการเผชิญปัญหา

จากผลศึกษากลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่จัดว่าเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีระดับการศึกษาสูง อายุงานที่ปฏิบัติงานกับธนาคารไม่มากนัก การได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบต่าง ๆ ยังไม่สูงมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ไม่ซับซ้อน เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานจึงมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาสูง เพราะวิธีการดังกล่าวจัดว่าเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ตัวปัญหา ซึ่งเป็นเหตุของปัญหาให้หมดไป โดยพยายามใช้หลักเหตุและผลในการแก้ปัญหา บางปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้อาจขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา โดยวิธีนี้จะเป็นการแก้ไขปัญหาและลดความเครียดในระยะยาว จึงส่งผลให้พนักงานมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง ส่วนกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่า เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานหรือปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างก็มีแนวโน้มที่จะ

เลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์บ้างในบางครั้งเพื่อช่วยยับยั้งสาเหตุหรือผ่อนคลายปัญหา เนื่องจากปัญหาบางอย่างเป็นปัญหาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และบางปัญหาไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อตนเอง หรือมีผลกระทบที่ร้ายแรง เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาสภาพเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น ส่งผลให้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

ความเครียดในการทำงาน

จากผลศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า การที่พนักงานธนาคารมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจาก พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในขั้นปริญญาตรี มีสถานภาพโสด จึงยังไม่มีภาระของครอบครัว หรือมีบุตรที่ต้องดูแล ทำให้ไม่มีปัญหาในเรื่องการปรับตัวหรือมีความกังวลใจในเรื่องของครอบครัว ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานส่วนใหญ่จึงไม่มีผลกระทบที่มารบกวนหรือก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย ส่วนพนักงานธนาคารที่มีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจาก พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นที่เข้ามาปฏิบัติงานกับธนาคาร และยังไม่ได้รับการปรับเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง หากพิจารณาตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร ดังนั้น ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และตำแหน่งงาน จึงยังไม่สูงมาก ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ลดลงได้ และพนักงานธนาคารที่มีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า สาเหตุความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นของพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันนั้น อาจเป็นความเครียดในชีวิตประจำวันที่มีสาเหตุเพียงเล็กน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น ความตื่นเต้นในการเป็นตัวแทนการแถลงผลการปฏิบัติงานในที่ประชุมต่อหน้าผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ดังนั้น พนักงานธนาคารจึงไม่รู้สึกว่าตนเองอยู่ในภาวะกดดันมากนัก สามารถเรียนรู้ที่จะปรับตัวได้เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ความเครียดดังกล่าว โดยไม่มีการแสดงออกของพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเครียดที่ก่อให้เกิดผลเสีย ทั้งนี้ จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำทั้งหมดด้วยเช่นกัน

สมมติฐานหลัก ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 22.5 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้างจะมีความเครียดในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสจะใช้ชีวิตคู่อยู่กับครอบครัว มีบุคคลใกล้ชิดและมีที่ปรึกษาคอยให้กำลังใจกันและกัน ทำให้มีความเครียดในการทำงานโดยรวมในระดับต่ำ รวมถึงพนักงานธนาคารที่มีการหย่าร้างซึ่งมักจะได้รับความเห็นใจและกลับไปใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวเดิมของตนเอง ตรงกันข้ามกับพนักงานธนาคารที่ยังโสดและยังไม่มีคู่ชีวิต ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานอาจต้องใช้ความคิดของตนเองแก้ไขปัญหาเพียงลำพัง ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของมาลินี จุฑะรพ (2541: 93) ที่กล่าวว่า ในกรณีที่บุคคลเกิดความเครียดจากการทำงาน ก็ควรจะคลายความเครียดด้วยการระบายความไม่สบายใจให้บุคคลใกล้ชิดได้รับฟังบ้าง จะช่วยผ่อนคลายความรู้สึกไม่สบายใจลงไปได้มาก

บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยพบว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีการรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การเพิ่มขึ้นจะทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารต่ำลง ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากธนาคารแห่งนี้เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา หากมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ด้านการเปลี่ยนแปลงให้พนักงานทราบว่ามีการปรับปรุงวิธีการทำงานแบบใหม่ หรือนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามาใช้ในองค์การ จะช่วยให้พนักงานธนาคารปฏิบัติงานได้สะดวกและง่ายขึ้น ส่งผลทำให้พนักงานธนาคารมีความเครียดในการทำงานต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Kelly (1980: 486) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์การเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การจากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับองค์การ สามารถยืดหยุ่นองค์การเพื่อรองรับวิทยาการจัดการสมัยใหม่

กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยพบว่า เมื่อพนักงานธนาคารเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เพื่อช่วยขจัดความเครียด จะมีผลทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารสูงขึ้น ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากเมื่อเกิดความเครียด พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มักเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เพื่อช่วยขจัดปัญหาหรือบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า หรือเฉพาะในช่วงเวลาหนึ่งให้หมดไป ซึ่งกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เป็นวิธีแก้ไขอารมณ์เพียงชั่วคราวเท่านั้น ไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาที่ตัวปัญหาหรือสาเหตุของปัญหา ทำให้ปัญหายังคงอยู่โดยไม่ได้ถูกขจัดออกไปแต่อย่างใด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Lazarus and Folkman (1984: 150-152) ที่กล่าวว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อจัดการหรือควบคุมอารมณ์ หรือความทุกข์ที่เกิดจากเหตุการณ์ให้คลี่คลายลง วิธีการที่ใช้อาจจะเป็นการลดความเครียดได้เพียงชั่วคราว เช่น หากิจกรรมอื่น ๆ มาทำเพื่อให้ลืมปัญหา เป็นต้น โดยในระยะเวลาอันสั้น ปัญหาดังกล่าวก็จะกลับมาอีก เพราะวิธีนี้ไม่ได้เป็นวิธีที่จะช่วยระงับปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะยาว

ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเครียดในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีของธนาคารที่ทำการศึกษาแห่งนี้จะได้รับการบรรจุเข้าทำงานในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับที่สูงกว่าพนักงานธนาคารที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าอยู่ 1 ระดับ จึงทำให้พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานมากกว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับสูงกว่า และมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายของธนาคารที่ให้การสนับสนุนเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา โดยพนักงานธนาคารที่ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจะได้รับโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความเครียดในการทำงานต่ำลง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มารศรี ศิริเหลืองตระกูล (2546) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพการปรับตัวกับความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยพบว่า หากพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุเพิ่มขึ้นจะทำให้มีความเครียดในการทำงานโดยรวมสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่หากได้รับการสนับสนุนในด้านการเงินวัตถุ ในรูปแบบของเงินทอง สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ จากบุคคลใกล้ชิด คือ ครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท การช่วยเหลือดังกล่าวเป็นไปในรูปแบบของการยืมเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในเรื่องที่จำเป็นอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยรวมได้ เพราะพนักงานธนาคารจะรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ หรือยังไม่สามารถจัดหาเงิน สิ่งของ ไปใช้คืนได้ มีหนี้สิน หรือเป็นหนี้บุญคุณและเกิดความละอายใจ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่พบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยใด ๆ โดยขัดแย้งกับแนวคิดของ Thoits (1982: 147-148) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลในเครือข่ายได้รับการช่วยเหลือด้านสิ่งของหรือข้อมูล จะช่วยให้สามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น และขัดแย้งกับผลการศึกษาของวีณา บุญแสง (2544) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์ ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในทางลบ โดยพบว่า หากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงก็จะมีความเครียดในระดับต่ำ

สำหรับตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ อายุงาน บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารไม่ว่าจะมีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุงาน ก็ต่างมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ใกล้เคียงกัน ทำงานภายใต้บรรยากาศองค์การเดียวกัน รวมถึงพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคม และมีการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาในสภาพการทำงานที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียด ของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า เพศ อายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และสอดคล้องกับการศึกษาของภาวิณี ยุกตะบุตร (2546) ที่ทำการศึกษาความเครียด การปรับความเครียด และการสนับสนุน

ทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่รอดชีวิตจากอัคคีภัยที่โรงแรมรอยัลจอมเทียนรีสอร์ท พัทยา โดยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมไม่มีแนวโน้มในการช่วยลดความเครียดของพนักงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.4 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกายมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้าง จะมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ที่สมรสแล้วจะใช้ชีวิตคู่อยู่กับครอบครัว ได้รับการดูแลและเอาใจใส่จากบุคคลใกล้ชิดในยามที่เจ็บป่วย มีบุคคลที่คอยให้คำปรึกษาช่วยแก้ไขปัญหาหรือให้กำลังใจกันและกัน ทำให้มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ รวมถึงพนักงานธนาคารที่มีการหย่าร้างซึ่งมักจะได้รับความเห็นใจและกลับไปใช้ชีวิตร่วมกับครอบครัวเดิมของตนเอง ตรงกันข้ามกับพนักงานธนาคารที่ยังโสดและยังไม่มีคู่ชีวิต โดยพนักงานธนาคารบางคนอาจเป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดที่เข้ามาทำงานและใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพฯ เพียงลำพัง เมื่อเกิดความเครียดหรือความเจ็บป่วยไม่มีครอบครัว หรือญาติพี่น้องคอยดูแล นอกจากนี้ พนักงานธนาคารที่สมรสแล้วจะให้เวลาทุ่มเทในการทำงานต่างจากคนที่เป็นโสด โดยคนที่เป็นโสดจะทุ่มเททำงานเพื่อหาเงิน สร้างฐานะ และความก้าวหน้าเป็นสำคัญ ส่วนคนที่สมรสแล้วจะไม่ยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวด้วย ส่งผลให้พนักงานธนาคารที่ยังโสดมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายสูงกว่าพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ที่ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลี่ย์-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โดยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหย่า

บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย เมื่อพนักงานธนาคารรับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การเกิดขึ้นจะทำให้ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายของพนักงานต่ำลง ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากธนาคารเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา หากพนักงานธนาคารรับรู้ว่าธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแบบใหม่ หรือนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามาใช้ในองค์การ เพื่อช่วยประหยัดเวลาและแรงงาน ลดความเสี่ยงในการทำงาน ช่วยให้พนักงานธนาคารปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามเวลา และไม่ต้องทำงานล่วงเวลาอีกต่อไป มีผลทำให้พนักงานธนาคารมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายที่ต่ำลงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Kelly (1980: 486) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์การเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การจากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับองค์การ สามารถยืดหยุ่นขององค์การเพื่อรองรับวิทยาการจัดการสมัยใหม่

กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย โดยพบว่าเมื่อพนักงานธนาคารเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เพื่อช่วยขจัดความเครียด จะมีผลทำให้ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายของพนักงานสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจาก เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานด้านร่างกายหรือความเจ็บป่วยต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ คลื่นไส้ ปวดเกร็งที่หลัง คอ ไหล่ เป็นต้น อาการที่เกิดขึ้นเหล่านี้ พนักงานส่วนใหญ่มักเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เพื่อช่วยขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไป หรือเพื่อบรรเทาความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย ซึ่งกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เป็นวิธีแก้ไขอารมณ์เพียงชั่วคราวเท่านั้น ไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาที่ตัวปัญหาหรือสาเหตุของปัญหา ทำให้ปัญหายังคงอยู่โดยไม่ได้ถูกขจัดออกไปแต่อย่างใด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Lazarus and Folkman (1984: 150-152) ที่กล่าวว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อจัดการหรือควบคุมอารมณ์ หรือความทุกข์ที่เกิดจากเหตุการณ์ให้คลี่คลายลง วิธีการที่ใช้อาจเป็นการกินยาแก้ปวด การทำสมาธิ หรือผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดความเครียดได้เพียงชั่วคราว และในระยะเวลาอันสั้นอาการดังกล่าวก็อาจจะกลับมาอีก

การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย โดยพบว่า หากพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุเพิ่มขึ้นจะทำให้มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่

เมื่อได้รับการสนับสนุนในด้านการเงินวัตถุ ในรูปแบบของเงินทอง สิ่งของ เครื่องใช้ต่าง ๆ จากบุคคลใกล้ชิด คือ ครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท การช่วยเหลือดังกล่าวเป็นไปในรูปแบบของการยืมเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้เช่นกัน เพราะพนักงานจะรู้สึกว่าตนเองต้องทำงานหนักเพิ่มขึ้น มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องของหนี้สิน เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่พบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยใด โดยขัดแย้งกับแนวคิดของ Thoits (1982: 147-148) ที่กล่าวว่า เป็นการที่บุคคลในเครือข่ายได้รับการช่วยเหลือด้านสิ่งของหรือข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้สามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น และขัดแย้งกับผลการศึกษาของนราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในทางลบ ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงก็จะมีความเครียดในระดับต่ำ

สำหรับตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารไม่ว่าจะมีเพศ ระดับการศึกษา อายุงานที่แตกต่างกัน แต่ทำงานอยู่ภายใต้บรรยากาศองค์การเดียวกัน ได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน อีกทั้งมีการเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลให้พนักงานธนาคารมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายได้ โดยมีงานวิจัยบางงานพบผลการวิจัยเช่นเดียวกันบ้าง เช่น ในการศึกษาของปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมรูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยพบว่า เพศ อายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และจากผลการศึกษาของภาวิณี ยุกตะบุตร (2546) ที่ศึกษาความเครียด การปรับความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่รอดชีวิตจากอัคคีภัยที่โรงแรมรอยัลจอมเทียนรีสอร์ท พัทยา โดยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด หมายความว่า การสนับสนุนทางสังคมไม่มีแนวโน้มในการช่วยลดความเครียดของพนักงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 23.7 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้างจะมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสเมื่อมีปัญหาหรือเกิดความเครียดก็สามารถนำมาพูดคุยกับคู่สมรสได้ นอกจากนี้ คู่สมรสและบุตร-ธิดา ยังคอยเป็นกำลังใจในยามที่พนักงานธนาคารเกิดความท้อแท้ในการทำงาน เช่นเดียวกับพนักงานธนาคารที่หย่าร้างแล้วบางราย อาจมีการย้ายกลับไปอยู่ร่วมกับครอบครัวเดิมหรือมีบุตร-ธิดา ที่คอยให้กำลังใจเมื่อเกิดความเครียด ตรงข้ามกันพนักงานธนาคารที่ยังโสดและยังไม่มีคู่ชีวิต ซึ่งขาดเพื่อนคู่คิดที่จะรับฟังปัญหา หรือเป็นที่ปรึกษา จะขอคำปรึกษากับบิดา-มารดาในบางครั้งก็เกรงว่าท่านจะเกิดความกังวลใจได้ ดังนั้นจึงส่งผลทำให้พนักงานธนาคารที่ยังโสดมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจสูงกว่าได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกวิดา เสาหฤทวงศ์ (2544) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว

กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ โดยพบว่า ถ้าพนักงานธนาคารเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เพื่อช่วยขจัดความเครียดมีผลทำให้ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารสูงขึ้น ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากเมื่อพนักงานธนาคารเกิดความเครียด เกิดความรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ เช่น การที่ต้องทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้มงวด หรือบุคคลที่มีความคิดที่ขัดแย้งกันและทำให้เกิดความเครียดทางด้านจิตใจ พนักงานธนาคารจึงเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เพื่อช่วยขจัดปัญหาหรือเพื่อบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เป็นวิธีแก้ไขอารมณ์เพียงชั่วคราวเท่านั้น ไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาที่ตัวปัญหาหรือ

สาเหตุของปัญหาดังกล่าว ทำให้ปัญหายังคงอยู่โดยไม่ได้ถูกขจัดออกไปแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Lazarus and Folkman (1984: 150-152) ที่กล่าวว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อจัดการหรือควบคุมอารมณ์ หรือความทุกข์ที่เกิดจากเหตุการณ์ให้คลี่คลายลง วิธีการที่ใช้อาจจะเป็นการลดความเครียดได้เพียงชั่วคราว วิธีการที่ใช้อาจจะเป็นการหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา หรือคิดที่จะแก้ไขปัญหาในระยะยาว ซึ่งวิธีการนี้ช่วยลดความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น และในระยะเวลาอันสั้นความรู้สึกดังกล่าวก็จะเกิดขึ้นอีก

บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ โดยพบว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีการรับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การเกิดขึ้นจะทำให้ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารต่ำลง ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากธนาคารแห่งนี้เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา หากพนักงานธนาคารได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารล่วงหน้าเกี่ยวกับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยที่ธนาคารได้ชี้แจงให้ทราบว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลกระทบในฝ่ายไหน เพียงใด ทำให้พนักงานธนาคารมีการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะช่วยลดความกังวลใจเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน ส่งผลทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธิดารัตน์ บุญปกครอง (2549) ที่ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเครียดของพนักงานบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดโดยรวม หมายความว่า การรับรู้บรรยากาศด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การจะมีผลทำให้ความเครียดลดลง

ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้ โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีของธนาคารจะได้รับการบรรจุเพื่อเข้าทำงานในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับสูงกว่า ได้รับมอบหมายงานสำคัญและมีอำนาจในการตัดสินใจที่มากกว่า ต่างจากพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าที่มีการแข่งขันสูงเพื่อสร้างผลงาน และมีอิสระในการทำงานค่อนข้างน้อย เกิดความกังวลใจเกี่ยวกับหน้าที่การงานของตน กลัวว่าจะทำงานล้มเหลวหรือผิดพลาด และอาจได้รับคำตำหนิจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ แสงระวีวรรณ ชูพาณิชสกุล (2542) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียด

ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว คือ ด้านจิตใจ และจากผลการศึกษาของมารศรี ศิริเหลืองตระกูล (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพการปรับตัวกับความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป

การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ โดยพบว่า หากพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุเพิ่มขึ้นจะทำให้มีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่หากได้รับการสนับสนุนในด้านการเงินและวัตถุ ในรูปแบบของการยืมเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน เช่น เงินทอง สิ่งของ เครื่องใช้ต่าง ๆ จากบุคคลใกล้ชิด คือ ครอบครัว ญาติพี่น้อง อาจก่อให้เกิดความวิตกกังวลใจ รู้สึกละอายใจ รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถรับผิดชอบหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ และเป็นภาระของครอบครัว ก่อให้เกิดหนี้สิน เป็นต้น ถึงแม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิดก็ตามสามารถส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้ ซึ่งผลการศึกษาขัดแย้งกับ Gottlieb (1994: 288) ที่กล่าวว่า การให้ความช่วยเหลือกันในการเผชิญกับปัญหาทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย หรือเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจจะได้รับในรูปของการสนับสนุนทางด้านวัตถุ สิ่งของ

สำหรับตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุงาน บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตัวแปรดังกล่าวข้างต้นแล้ว การที่ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลให้พนักงานธนาคารมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจได้ อาจจะเนื่องจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอาจเกิดขึ้นจากความเครียดที่มีการสะสมในจิตใจมาในระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้นพนักงานธนาคารที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุงาน บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาดังกล่าว จึงไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียด

สมมติฐานย่อยที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 19.6 โดยอธิบายได้ดังนี้

สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมมากที่สุด โดยพบว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่าร้างจะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วเมื่อมีปัญหาหรือเกิดความเครียดก็สามารถนำมาพูดคุยกับคู่สมรสได้ นอกจากนี้พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ที่สมรสแล้วมักจะไม่ยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงอย่างเดียว เพราะยังมีครอบครัวที่มีความสำคัญร่วมด้วย ทำให้รู้สึกอบอุ่นใจและมีกำลังใจในการทำงาน เช่นเดียวกับพนักงานธนาคารที่มีหย่าร้างในบางรายที่อาจจะมีบุตร-ธิดา อยู่ร่วมด้วย ทำให้พนักงานธนาคารไม่รู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง หรือส่งผลกระทบทำให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม ซึ่งต่างจากพนักงานธนาคารที่ยังโสด และบางรายที่ใช้ชีวิตอยู่เพียงลำพัง เมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียดในการทำงานจึงรู้สึกว่าตนเองอยู่ในภาวะที่กดดัน เนื่องจากไม่มีเพื่อนคู่คิด หรือคนคอยปลอบใจ ดังนั้น พนักงานธนาคารที่ยังโสดจึงมีพฤติกรรมที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมสี่ยง เช่น การสูบบุหรี่ หรือการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของกวิดา เสาหฤทวงศ์ (2544) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ พบว่า พนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว

ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม โดยพบว่าพนักงานธนาคารเพศชายมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานธนาคารเพศหญิง ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาธนาคารแห่งนี้จะนิยมรับพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายซึ่งเป็นเพศที่มีสรีระทางร่างกายที่แข็งแรงกว่าเข้ามาปฏิบัติงานเพราะเชื่อว่าพนักงานธนาคารชาย

สามารถทำงานหนักได้มากกว่าพนักงานธนาคารหญิง นอกจากนี้การใช้วันลาของพนักงานธนาคารชายโดยเฉพาะในกรณีที่สมรสแล้วจะน้อยกว่าพนักงานธนาคารหญิง เนื่องจากพนักงานธนาคารหญิงจะมีวันลาคลอดเป็นเวลาหลายเดือน ซึ่งหากพนักงานธนาคารหญิงลาพร้อม ๆ กัน ภาระหน้าที่ในการทำงานจึงเป็นของพนักงานธนาคารชาย ซึ่งอาจมีผลทำให้พนักงานธนาคารชายต้องทำงานหนักเพิ่มขึ้น และจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มว่าจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งพนักงานธนาคารชายจะมีการแสดงออกในด้านพฤติกรรมเมื่อเกิดความเครียดแตกต่างจากพนักงานธนาคารหญิง โดยพฤติกรรมที่พนักงานธนาคารชายมักแสดงออกเมื่อเกิดความเครียดอาจเป็นในรูปของการแสดงความก้าวร้าว กดดันตนเอง มาทำงานสายหรือมีการขาดงานบ่อย ๆ มีการดื่มแอลกอฮอล์ หรือสูบบุหรี่ เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของกวิดา เสาหฤทวงศ์ (2544) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ พบว่า พนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์เพศหญิงมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์เพศชาย และการศึกษาของวีณา บุญแสง (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์ ที่พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย

ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีกว่า ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและความพึงพอใจมากกว่า ต่างจากพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ต่ำกว่า และมีการแข่งขันเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่า ประกอบกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในปริมาณมาก ประสบการณ์ในการทำงานและอำนาจการตัดสินใจค่อนข้างน้อย จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมที่สูงกว่า เพราะมีความรู้สึกว่าตนเองอยู่ในภาวะกดดัน เบื่อหน่าย ส่งผลให้มาทำงานสายหรือขาดงานบ่อย ๆ และพฤติกรรมที่ผิดปกติ เช่น การดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่จัด เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีระดับความเครียดที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม โดยพบว่า หากพนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุเพิ่มขึ้นจะทำให้มีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่หากได้รับการสนับสนุนในด้านการเงินและวัตถุ ทั้งในรูปแบบเงินทอง สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ จากบุคคลใกล้ชิด คือ ครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท อาจได้รับคำตำหนิจากกลุ่มคนดังกล่าว เกิดความรู้สึกกดดัน รู้สึกละอายใจ คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า ต้องขอความช่วยเหลือพึ่งพาบุคคลอื่น ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมสูงขึ้นได้ โดยมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ผิดปกติ เช่น มีพฤติกรรมการกินมากกว่าปกติ มีการดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่จัด หรือนอนไม่หลับ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาขัดแย้งกับแนวคิดของ Thoits (1982: 147-148) ที่กล่าวว่าเป็นการที่บุคคลในเครือข่ายได้รับการช่วยเหลือด้านสิ่งของหรือข้อมูล ซึ่งจะช่วยให้สามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้นและขัดแย้งกับผลการศึกษาของนราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในทางลบ ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงก็จะมีความเครียดในระดับต่ำ

บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม โดยพบว่า เมื่อพนักงานธนาคารที่มีการรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การที่ชัดเจนมากขึ้นจะทำให้ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำลง ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากโครงสร้างขององค์การจะมีความสำคัญและเกี่ยวพันกับขนาด โดยองค์การธนาคารแห่งนี้เป็นองค์การขนาดใหญ่ พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในธนาคารจำเป็นต้องทราบถึงความชัดเจนในการแบ่งงาน ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ตลอดจนสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน ดังนั้น เมื่อพนักงานธนาคารมีการรับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การที่ชัดเจนมากขึ้น พนักงานธนาคารก็สามารถรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับองค์การและงานที่ทำมากขึ้น ตลอดจนมีการรับรู้และเข้าใจในสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ด้วย จะส่งผลให้ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธิดารัตน์ บุญปกครอง (2549) ที่ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเครียดของพนักงานบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การมีผลทำให้ความเครียดลดลง

กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่เลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงจะส่งผลให้ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากพนักงานธนาคารที่ต้องตกอยู่ในเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาหรือความเครียดใบบางครั้ง อาจจะใช้วิธีการแก้ไขปัญหาตามความรู้สึกของตนเองในขณะนั้น ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวพนักงานธนาคารอาจคิดว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย จึงเลือกใช้วิธีแสดงออกเพื่อการบรรเทาความเครียดและผ่อนคลายปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นการผ่อนคลายเพียงชั่วคราวเพื่อควบคุมสถานการณ์ หรือควบคุมอารมณ์เท่านั้น เช่น เมื่อพนักงานธนาคารถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการทำงานที่ผิดพลาดเพียงคนเดียว โดยอาจรู้สึกว่าตนเองโชคร้ายที่โดนตำหนิและเลือกใช้วิธีการดื่มสุราเพื่อช่วยให้ลืมเรื่องดังกล่าว เป็นต้น ซึ่งผลของการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Lazarus and Folkman (1984: 150-152) ที่กล่าวว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อจัดการหรือควบคุมอารมณ์ หรือความทุกข์ที่เกิดจากเหตุการณ์ให้คลี่คลายลง วิธีการที่ใช้อาจจะเป็นการสูบบุหรี่ หรือการดื่มสุรา เป็นต้น โดยช่วยบรรเทาความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้เพียงชั่วคราว ในระยะยาวอาจส่งผลเสียต่อตนเองและการทำงานได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548) ที่ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหารธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ ซึ่งหมายความว่า เมื่อกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงความเครียดก็สูงขึ้นด้วย

อายุงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้ โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุงานเพิ่มขึ้นจะทำให้มีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำลงทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานธนาคารที่มีอายุงานมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาในการทำงานย่อมส่งผลให้พนักงานธนาคารมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดี เพราะกล่าวได้ว่าประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาทำให้ได้เรียนรู้รูปแบบวิธีการทำงานมามาก เมื่อมีปัญหาในการทำงานจึงไม่รู้สึกว่าปัญหานั้นก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อตนเอง ซึ่งตรงข้ามกับพนักงานธนาคารที่มีอายุงานน้อยกว่า ซึ่งต้องใช้เวลาเพื่อเรียนรู้การทำงานและสะสมประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น อายุงานจึงมีผลทำให้ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมต่ำลงด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภรณ์ ภู่วิทยานิพันธ์ (2542) ที่ศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและวัยตอนกลางของพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่ พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด นั่นคือ อายุงานมีผลทำให้ความเครียดของพนักงานต่ำลง

สำหรับตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ทั้งนี้ อาจจะเนื่องจากธนาคารแห่งนี้มีการมอบหมายงาน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานธนาคารอย่างชัดเจน บรรยากาศของการทำงานในองค์การก็มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยพนักงานธนาคารมีความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ นอกจากนี้ พนักงานธนาคารต่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมในด้านความสนใจ กำลังใจ การยอมรับ ได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาจากครอบครัวและบุคคลใกล้ชิดในระดับที่เหมาะสมและใกล้เคียงกัน รวมถึงมีการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในวิธีเดียวกันด้วย ดังนั้น ตัวแปรดังกล่าวจึงไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคาร ซึ่งพบว่ามีงานวิจัยบางงานที่สอดคล้อง เช่น ผลการศึกษาของภาวิณี ยุกตะบุตร (2546) ที่ศึกษาความเครียด การปรับความเครียด และการสนับสนุนทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่รอดชีวิตจากอัคคีภัยที่โรงแรมรอยัลจอมเทียนรีสอร์ท พัทยา โดยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมไม่มีแนวโน้มในการช่วยลดความเครียดของพนักงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในเผชิญปัญหาที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 318 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างประชากร 1,532 คน โดยวิธีการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ จำนวน 29 ข้อ ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และ

บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 24 ข้อ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามกลวิธีในการเผชิญปัญหา จำนวน 28 ข้อ ได้แก่ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเครียด จำนวน 48 ข้อ ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ส่งแบบสอบถามไปให้เจ้าหน้าที่ธนาคารฝ่ายการพนักงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามฝ่ายงานต่าง ๆ เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน Stepwise Methodโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงมีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และเพศชายมีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 อายุ พนักงานธนาคารมีอายุระหว่าง 25 – 29 ปี โดยมีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 มีสถานภาพโสดมากที่สุด โดยมีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุดโดยมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 และพนักงานธนาคารไม่ระบุรายได้ (ต่อเดือน) มากที่สุด โดยมีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

2. บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนว่าอยู่ในระดับดี บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การพนักงานธนาคารมีการรับรู้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

3. การได้รับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

4. กลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง และมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

5. ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน

6. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีตัวแปร ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารได้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 22.5

7. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีตัวแปร สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายของพนักงานธนาคารได้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.4

8. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีตัวแปร ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของพนักงานธนาคารได้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 23.7

9. ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหาร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานธนาคารได้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 19.6

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางสำหรับธนาคารว่า การที่พนักงานธนาคารมีความเครียดในระดับต่ำนั้น มีผลทางบวกในด้านการปรับตัวของพนักงานธนาคาร แต่อาจส่งผลทางลบในด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน เนื่องจาก ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ความเครียดในระดับปานกลางจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด (Dubrin, 1990: 173-174) เมื่อความเครียดของพนักงานธนาคารอยู่ในระดับต่ำ อาจทำให้พนักงานธนาคารขาดความกระตือรือร้นเท่าที่ควร เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงานที่ทำ ทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้สึกว่างานนั้นเป็นงานที่ท้าทาย และมีผลทำให้ประสิทธิผลของงานต่ำลง ดังนั้น ธนาคารจึงจำเป็นที่ต้องสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อที่จะทำให้พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นมากขึ้น เพื่อสร้างสรรค์งานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ วิธีที่ใช้อาจมีการเพิ่มแรงกดดันในการทำงาน หรือเพิ่มความท้าทายในงานให้มากขึ้น ทำให้พนักงานธนาคารมองเห็นความสำคัญของงานที่ทำโดยไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย หรือรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นงานที่ซ้ำซากและจำเจ หากธนาคารกระตุ้นให้พนักงานธนาคารมีความเครียดอยู่ระดับปานกลาง จะช่วยให้พนักงานธนาคารทำงานได้มีประสิทธิภาพ เช่น มีการสนับสนุนให้พนักงานธนาคารสร้างผลงานเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่รวดเร็ว จัดให้มีแข่งขันเพื่อสร้างนวตกรรมใหม่ ๆ ภายในองค์การ จัดให้มีการทดสอบวัดระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยกำหนดคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่สามารถเข้าร่วมแข่งขันได้อย่างเสมอภาคกันในทุกระดับ และพนักงานธนาคารที่สอบผ่านจะได้รับรางวัล หรือเกียรติบัตรจากธนาคาร เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ควรระวังอย่าให้พนักงานธนาคารเกิดความเครียดสูงจนเกินไป เพราะนอกจากจะไม่เป็นผลดีต่อตัวพนักงานแล้วอาจก่อให้เกิดปัญหาและผลเสียแก่องค์การได้

2. จากผลของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีในการเผชิญปัญหา ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางและวิธีการเพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมดังนี้ คือ

2.1 จากผลการศึกษาพบว่า ควรจัดให้มีการสร้างบรรยากาศองค์การที่มีความท้าทายให้แก่พนักงานธนาคาร มีการมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้พนักงานธนาคารได้มีโอกาสรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อที่พนักงานธนาคารจะได้มีแรงกระตุ้นหรือแรงบันดาลใจในการทำงานเพิ่มขึ้น การจัดให้มีประชุมเชิงปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารได้มีส่วนร่วมในการระดมความคิด การหากิจกรรมที่มีความหลากหลาย และให้พนักงานธนาคารได้แสดงความสามารถของตนเอง ซึ่งจะช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ตลอดจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารให้ดียิ่งขึ้น มีการสร้างบรรยากาศองค์การในการทำงานที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับในสังคม เช่น ได้รับการตรวจสอบและยอมรับมาตรฐานสากล (ISO) เป็นต้น จะช่วยให้พนักงานธนาคารเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจ ตลอดจนมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่งผลให้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 จากผลการศึกษาพบว่า ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของสถาบันครอบครัว เพราะเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันในสังคม การดูแลและเอาใจใส่กันและกันในครอบครัว สนับสนุนให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันของสมาชิกในครอบครัว เพราะหากสถาบันครอบครัวมีความมั่นคงแข็งแรงแล้ว จะส่งผลดีในด้านจิตใจและพฤติกรรมของพนักงานธนาคารด้วย ทั้งนี้ องค์การสามารถแสดงบทบาทในการส่งเสริมได้หลากหลายรูปแบบ เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารนำครอบครัวเข้ามาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสม หรือการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวขึ้นมาโดยเฉพาะ มีการประกวดครอบครัวตัวอย่าง เป็นต้น

2.3 จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง ซึ่งจัดว่าเป็นเรื่องดีที่พนักงานธนาคารมีแนวโน้มในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาจากสาเหตุ และเป็นการแก้ไขปัญหาแบบระยะยาว แต่การเลือกใช้กลวิธีในการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์นั้นก็มีความแตกต่างกันไป หากพนักงานธนาคารได้รับความรู้ หรือคำแนะนำเพื่อเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาที่ถูกต้องแล้ว จะก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและองค์การในที่สุด ซึ่งองค์การก็สามารถมีส่วนช่วยสนับสนุนในเรื่องดังกล่าวได้ เช่น จัดให้มีการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา หรือการจัดการรับมือกับปัญหา มีการเปิดกล่องรับความคิดเห็น หรือมีช่องทางที่ให้ผู้มีความรู้และผู้เชี่ยวชาญสามารถให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้

3. สำหรับความเครียดในการทำงานนั้นธนาคารควรจัดให้มีกิจกรรมในลักษณะของการส่งเสริมและป้องกัน โดยให้พนักงานธนาคารได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียด เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุเบื้องต้น อาการหรือพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงผลกระทบของระดับความเครียดที่อาจเป็นผลเสียทั้งในระดับบุคคลและองค์การ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปรับลดความเครียดในวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่พนักงานธนาคารกำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้นได้ ซึ่งธนาคารอาจมีการจัดบอร์ดนิทรรศการหรือเชิญนักจิตวิทยาเข้ามาบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียด จัดให้มีแบบสอบถามวัดระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารควบคู่ไปกับการตรวจสุขภาพประจำปี จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ทั้งในสถานที่และนอกสถานที่ มีการให้รางวัลท่องเที่ยวแก่พนักงานธนาคารที่ทำงานหนักตลอดทั้งปีโดยไม่ใช้สิทธิ์ในการลาพักผ่อนเลย เป็นต้น เพื่อให้พนักงานธนาคารได้มีการผ่อนคลาย และตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร ในระดับอื่น ๆ เช่น ผู้บริหารฝ่ายงานต่าง ๆ หรือขยายผลการศึกษาไปยังสาขาต่าง ๆ ของธนาคารด้วย เช่น พนักงานสาขาที่ให้บริการรับฝาก-ถอนเงินสด เพื่อที่จะหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพิ่มเติม เช่น ทัศนคติต่องาน การปรับตัว วัฒนธรรมขององค์การ การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น องค์การกลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มบริษัทเงินทุน เป็นต้น เพื่อดูว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้เพียงไร

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. 2541. **รายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์**. สมุทรปราการ: โรงพิมพ์ทีคอม.

_____. 2546. **ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บียอนด์ พับลิสชิ่ง จำกัด.

กวิดา เสาหฤทวงศ์. 2544. **ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. 2544. **ความเครียดในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลี่ย์-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิรวัฒน์ จีระดีพลัง. 2546. **คุณลักษณะส่วนบุคคล และ บรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อความรู้ในวัฒนธรรมองค์การ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชินโอสถ หัศบำเรอ. 2531. “อารมณ์เครียดหรือความเครียด”. **กรมประชาสงเคราะห์**. 31 (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2531): 75-77.

ชวัลญา ชีวะพฤกษ์. 2547. **ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์. 2548. **อิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

เทพวัลย์ สุชาติ. 2530. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. 2542. **ความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธิดารัตน์ บุญปกครอง. 2549. **การรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเครียดของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นราเดช ทิพย์รักษ์. 2544. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นฤมล กิตตะยานนท์. 2529. “การจัดการความเครียด”. **วารสารสังคมสงเคราะห์**. 1 (มกราคม - มิถุนายน 2529): 71.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร.

บุญยัง วิษณุมหิมาชัย. 2544. “ความเครียดกับการทำงาน”. **วารสารเศรษฐศาสตร์ลานนา**. 1 (มกราคม-พฤษภาคม 2544): 108-113.

ปราณี สุวรรณทิพย์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบ การเผชิญความเครียด กับ ความเครียด ของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญนภา อนุชิตวงศ์. 2540. **ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพรัช พงษ์เจริญ. 2537. **ตำรวจไทยในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.

ภัทรา ถิรลาภ. 2545. “การให้บริการคลายเครียดใน รพศ. , รพท. , รพช. ในเขต 4”. **วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย**. 10 (3): 101.

มารศรี ศิริเหลืองตระกูล. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพประสิทธิภาพการปรับตัวกับความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มาลินี จุฑะรพ. 2541. **จิตวิทยาธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ทิพยวิสุทธิ์.

วิทยา นาควัชระ. 2530. “นักบริหารกับความเครียด”. **รู้จักชีวิต**. 20 (มิถุนายน-พฤษภาคม 2530): 126-127.

วีณา บุญแสง. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สมยศ นาวีการ. 2539. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

_____. 2543. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.

สมหวัง มาเพชร. 2543. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สหวัฒน์ ประไพทรัพย์สกุล. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทค้าสากล ซีเมนต์ไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง.

สุปราณี ผลชีวิน. 2530. **อยู่อย่างไรจึงไม่เครียด**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.

สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2545. **ความเครียด สุขภาพ และความเจ็บป่วย: แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย**. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2545. **รายงานการวิจัยรางวัลระดับดีเรื่อง การศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหารในวงราชการไทย: วิเคราะห์ปัจจัยสาเหตุและผลของความเครียด**. ม.ป.ท.

แสงระวีวรรณ ชูพาณิชสกุล. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุบล นิวัติชัย. 2527. **หลักการพยาบาลจิตเวช**. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัมพร โอตระกูล. 2538. **สุขภาพจิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทยพัฒน์ จำกัด.

อาภรณ์ ภู่วิทยานิพันธ์. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคน กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Avery, G., E. Baker, and B. Kane. 1984. **Stress and Coping**. Australia: Prentice-Hall of Australia Pty Ltd.

Barrera, M. 1981. "Social Support in The Adjustment of Pregnant Adolescent: Assessment Issues". **Social Network and Social Support**. London: SAGE Publication.

Baum, A., J. D. Fisher, and J. E. Singer. 1985. **Social Psychology**. New York: Random House.

Bell, J. M. 1977. "Stressful life Events and Coping Methods in Mental Health Illness and Wellness Behaviors". **Nursing Research**. 26 (March-April 1977): 136-141.

Billings, A. G. and R. H. Moos. 1982. "Work Stress and The Stress-Buffering Roles of Work and Family Resources". **Journal of Occupational Behavior.** 3(May 1982): 215-232.

Brown, A. W. and D. J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management: A Macro Approach**. New York: John Wiley and Son, Inc.

Buck, C. 1982. "Determinants of Health: People Situation and Social System". **Psychological Factors Effecting Health**. New York: Praeger Publishers.

Carver, C. S., M. F. Scheier and J. K. Weintraub. 1989. "Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach". **Journal of Personality and Social Psychology**. 56: 267-283.

Cobb, S. 1976. "Support as a Moderator of Life Stress". **Psychosomatic Medicine**. 38 (September-October 1976): 300-314.

Copper, C. L., S. J. Sloan and S. Willaims. 1988. **Occupational Stress Indicator: Management Guide**. Great Britain: NFER Nelson Publishing Company Limited.

Dubrin, A. J. 1984. **Foundations of Organizational Behavior**. United States of America: Prentice-Hall.

_____. 1990. **Effective Business Psychology**. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Farmer, R. E., L. H. Monahan and R. Hakeler. 1984. **Stress Management for Human Services**. Michigna: Sage Publication, Inc.

Gallagher, J. 1979. "Coping with Stress". **Association Management**. New York: John Wiley & Son.

Gilmer, B. H. 1971. **Industrial and Organization Psychology**. Japan: McGraw-Hill Company.

Girdano, D. A., G. S. Everly and D. E. Dusek. 1993. **Controlling Stress and Tension**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Gottlieb, B. H. 1994. "The Meaning and Importance of Social Support". pp. 227-232. in H. A. Quinney, L. Gauvin and A. E. T. Wall (eds.). **Toward Active Living**. Champaign: Human Kinetics Publishers.

Graham, R. M. 1990. "The Effect of Work Specially, Demographic Variables and Social Support upon the Perceived Job Stress of Military Nurses". **Dissertation Abstracts International**. 28 (Winter 1990): 637.

House, J. S. 1981. **Work Stress and Social Support**. Massachusetts: Addison-Wesley.

Jacobson, D. E. 1986. "Types and Timing of Social Support". **Journal of Health and Social Behavior**. 27 (September 1986): 250-264.

Jalowies, A., S. P. Murphy and M. J. Power. 1982. "Psychiatric Assessment of the Jalowies Coping Scale". **Nursing Research**. 33 (May-June 1982): 137-161.

Kahn, R. L. 1979. Aging and Social Support in m.w. Riley (ed.). **Aging from Birth to Death: Interdisciplinary Perspective**. Colorado Bowler: Westview Press.

Kelly, J. 1980. **Organizational Behavior**. Illinois: Richarde D. Irwin, Inc.

Kleinke, C. L. 1990. **Coping with Life Challenges**. California: Pacific Grove.

Lazarus, R. S. and S. Folkman. 1984. **Stress, Appraisal, Coping and Adaptation Outcom**. New York: Springer Publishing.

Likert, R. 1967. **The Human Organization: Its Management and Value**. New York: McGraw-Hill, Inc.

Litwin, G. H. and R. A. Stringer, Jr. 1968. **Motivation and Organizational Climate**. Boston: Harvard University.

McDonald, Nicholas and Doyle. 1981. **The Stress of Work**. Kenya: Nelson.

McElveen, P. 1978. Social network. In D.C. Longo & R. A. William. (eds). **Clinical Practice In Psychosocial: assessment and interaction**. n.p.

Miner, J. B. 1992. "Personality Processes Incl Stress". **Industrial-Organization Psychology**. New York: McGraw-Hill Book Inc.

Mondy, B. A. 1988. **Management: Concept and Practice**. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Norbeck, J. S. 1988. Social Support: A Model for Clinical Research and Application. **Advance in Mursing Science**. n.p.

Plotnik, R. 1989. **Introduction to Psychology**. New York: Random House.

Powell, D. H. 1983. **Understanding Human Adjustment**. Boston: Powell Assocrates, Ind.

Robbins, P. S. 1989. **Organizational Behavior**. New Jersy: Prentice-Hall Inc.

Sarafino, E. P. 1994. **Health Psychology Biopsychosocial Interactions**. 2nd ed. New York: John Wiley & Son, Inc.

Sechermerhorn, J. R., Jr., J. G. Hunt and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley and Son, Inc.

Segedin, F. P. 1993. "Person - Environment Fit and Demographic Characteristics of Social Workers as Predictor Variables of Occupational Stress, Psychological Strain and Coping Resources". **Dissertation Abstracts International**. 53 (March 1993): 3110.

Selye, H. 1956. **The Stress of Life**. New York: McGraw-Hill Book Co.

Slavin, L. A. 1991. "Toward a Multicultural Model of the Stress Process". **Journal of Counseling and Development**. 70 (September 1991): 156-163.

Smith, J. C. 1993. **Creative Stress Management The 1-2-3 Cope System**. New Jersy: Prentice-Hall Inc.

Spielberger, C. D. and J. J. Turnage. 1991. "Job Stress in Managers, Professionals and Clerical Workers". **PsycLit Database American Psychological Association**. 5 (July-September 1991): 165-176.

Stringer, R. 2002. **Leadership and Organiational Climate**. New Jersey: Prentice-Hall.

Thoits, P. A. 1982. "Conceptual, Methodological and Theoretical. Problem in studying Social Support as A Buffer against. Life Stress". **Journal of Health and Social Behavior**. 23 (June 1982): 147-148.

Tolsdorf, C. 1976. **Social Networks, Support and Coping**. Family Process. n.p.

Webster, N. 1976. **Webster's New Universal Dictionary of the English Language**. New York: Webster Universal Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร
สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 บรรยากาศองค์การ
ส่วนที่ 3 การสนับสนุนทางสังคม
ส่วนที่ 4 กลวิธีในการเผชิญปัญหา
ส่วนที่ 5 ความเครียดในการทำงาน

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ กรุณาตอบตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยไม่ต้องระบุชื่อลงในแบบสอบถาม **ข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน** ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวชุรีพร จันทร์เจริญ)
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<u>ส่วนที่ 1</u> ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเติมข้อความ หรือใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ……ปี ……เดือน

3. ระดับการศึกษา ( ) ปวช. ( ) ปวส.

( ) อนุปริญญา ( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

4. สถานภาพการสมรส ( ) โสด ( ) สมรส

( ) หย่าร้าง ( ) หม้าย

( ) อื่นๆ (ระบุ)…….

5. อายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร ……ปี ……เดือน

6. รายได้ (ต่อเดือน) (เงินเดือน+ค่าครองชีพ+รายได้พิเศษอื่น ๆ) ……บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> บรรยากาศองค์การ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ในหน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน					
2. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน					
3. ท่านได้รับการมอบหมายงานตรงกับความรู้และความสามารถ					
4. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านซักถาม กรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน					
5. ในหน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชา					
6. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ					
7. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
8. งานที่ทำต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์					
9. ท่านคิดว่างานที่ทำเป็นงานที่ช่วยกระตุ้นให้ท่านทำงานให้สำเร็จ					
10. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน					
11. ท่านรู้สึกสับสนเกี่ยวกับการทำงานในหน้าที่ของตนเอง					
12. ในหน่วยงานของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น					
13. เมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาจะให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
14. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะพูดให้กำลังใจแก่ท่าน					

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15. ผู้บังคับบัญชายินดีให้คำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน					
16. เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้					
17. หน่วยงานของท่านเล็งเห็นความสำคัญของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน					
18. ท่านรู้สึกว่าความสำเร็จของงานนั้น เกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ดีของท่าน					
19. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน					
20. หน่วยงานของท่านใช้หลักเกณฑ์ในการวัดมาตรฐานการปฏิบัติงานงานของพนักงานอย่างเหมาะสม					
21. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานของหน่วยงานที่วางไว้					
22. หน่วยงานของท่านมักมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ					
23. ท่านมักทราบข้อมูล ข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของหน่วยงานเป็นคนสุดท้าย					
24. ท่านมีความรู้สึกต่อต้านกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น					
25. ท่านเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยให้ท่านได้พัฒนาตนเอง					
26. ท่านกังวลใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงว่าจะมีผลกระทบในทางลบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน					
27. วิธีการทำงานแบบใหม่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวกและง่าย					
28. วิธีการทำงานแบบใหม่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น					
29. หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานก่อนมีการเปลี่ยนแปลง					

<u>ส่วนที่ 3</u> การสนับสนุนทางสังคม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

บุคคลที่อยู่รอบตัวท่าน หมายถึง สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านสนใจซักถามทุกข์สุขของท่าน					
2. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านแสดงความห่วงใยเมื่อท่านเจ็บป่วย					
3. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านช่วยปลอบใจและไม่ซ้ำเติมเมื่อท่านมีปัญหา					
4. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้กำลังใจแก่ท่านในยามที่ต้องเผชิญกับปัญหา					
5. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้การยอมรับในหน้าที่การงานของท่าน					
6. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้การยอมรับนับถือในตัวท่าน					
7. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านร่วมพบปะ สังสรรค์กับท่านในโอกาสต่างๆ					
8. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้ความเป็นมิตร และความสนิทสนมเป็นกันเองกับท่าน					
9. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้ความไว้วางใจในตัวท่าน					
10. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า					
11. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านชักชวนให้ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของส่วนรวมทุกครั้ง					
12. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของท่าน					
13. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม					
14. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้ความช่วยเหลือเรื่องการเงินเมื่อมีเหตุจำเป็น					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้สิ่งของ หรือของขวัญแก่ท่านตามโอกาสสำคัญ					
16. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านยินดีให้หยิบยืมสิ่งของ เครื่องใช้ที่จำเป็นในยามฉุกเฉิน					
17. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีความเดือดร้อน					
18. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านแนะนำและตักเตือนเมื่อท่านกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสม					
19. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของท่าน					
20. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้คำแนะนำในเรื่องที่เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวันแก่ท่าน					
21. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านรับฟังปัญหาในเรื่องการทำงานของท่าน					
22. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านช่วยเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในเวลาที่ท่านทำสิ่งผิดพลาด					
23. บุคคลที่อยู่รอบตัวท่านให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ท่านอย่างเปิดเผย					
24. คำแนะนำจากบุคคลที่อยู่รอบตัวท่าน ช่วยให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้					

<u>ส่วนที่ 4</u> กลวิธีในการเผชิญปัญหา

<u>คำชี้แจง</u> ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับความคิดเห็นและการปฏิบัติตัวของท่าน เมื่อต้องเผชิญเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาหรือเรื่องยุ่งยาก โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
1. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ท่านพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง					
2. เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน ท่านจะใช้สติในการแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น					
3. ท่านเชื่อว่าปัญหาทุกอย่างมีทางออกและสามารถแก้ไขได้					
4. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะพยายามหาสาเหตุของตัวปัญหา เพื่อหาทางแก้ไข					
5. ท่านยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ตามความเป็นจริง					
6. ท่านมองปัญหาทุกอย่างว่าเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้นได้					
7. ท่านพยายามทำความเข้าใจกับทุกปัญหาที่เกิดขึ้น					
8. ท่านใช้หลักเหตุและผลในการวิเคราะห์ปัญหา					
9. ท่านวางแผนแก้ไขปัญหาอย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ					
10. ท่านหาแนวทางแก้ปัญหาไว้หลายๆ วิธี ก่อนตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด					
11. ท่านพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยทันที					
12. เมื่อมีปัญหาที่ต้องแก้ไขหลายปัญหา ท่านมักจัดการแก้ไขตามความเร่งด่วนของปัญหา					
13. ท่านจะขอคำปรึกษาจากผู้ที่ท่านไว้วางใจเพื่อช่วยท่านแก้ไขปัญหา					
14. เมื่อมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเกิดขึ้น ท่านจะขอให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันหาวิธีแก้ไขปัญหานี้					

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
15. เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการทำงานในแผนก ท่านจะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานให้ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา					
16. ท่านพยายามไม่เผชิญหน้ากับบุคคลที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของปัญหา					
17. เมื่อเกิดปัญหา ท่านพยายามระงับอารมณ์โดยไม่แสดงออกทางสีหน้า					
18. ท่านจะหางานหรือกิจกรรมอื่นๆ ทำเพื่อให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้น					
19. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะเก็บตัว นิ่งเฉย ไม่แสดงความคิดเห็น					
20. เมื่อเกิดปัญหา ท่านคิดว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำใจยอมรับความจริง					
21. ท่านนอนหลับเพื่อให้ตนเองเลิกคิดถึงปัญหา					
22. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะขอลาหยุดงาน ลาป่วย หรือลาพักผ่อน					
23. ท่านเชื่อว่าปัญหาทุกอย่างสามารถคลี่คลายเองได้โดยไม่ต้องแก้ไข					
24. ท่านพยายามหาเหตุผล เพื่อสร้างความมั่นใจว่าตนเองไม่ได้เป็นสาเหตุของปัญหา					
25. ท่านคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเพราะโชคชะตา หรือเคราะห์ร้าย					
26. เมื่อมีปัญหา ท่านมีพฤติกรรมการกินมากกว่าปกติ					
27. ท่านสูบบุหรี่เพื่อช่วยให้ผ่อนคลาย					
28. ท่านดื่มสุราเพื่อช่วยให้ลืมปัญหา					

<u>ส่วนที่ 5</u> ความเครียดในการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่มีเลย
ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาท่านมีอาการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้หรือไม่ 1. รู้สึกหัวใจเต้นเร็วหรือแรงกว่าปกติ					
2. มีอาการหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ					
3. มีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม หรือเกร็งตามมือและเท้า					
4. รู้สึกกระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ					
5. รู้สึกเครียดหรือประหม่า เมื่อต้องพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง					
6. รู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ หรือเหงื่อออก					
7. รู้สึกว่าไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารถควบคุมตนเองได้					
8. รู้สึกปากแห้งหรือคอแห้ง					
9. รู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หมดเรี่ยวแรง					
10. มีอาการปวดศีรษะ					
11. รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่กระฉับกระเฉง					
12. มีอาการปวดหลัง					
13. รู้สึกว่ากล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ คอ หรือหลัง					
14. รู้สึกแสบตา หรือน้ำตาไหล					
15. รู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องไร้สาระหรือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ					
16. ชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมา					
17. ชอบคิดเรื่องจุกๆ จิกๆ เรื่องไร้สาระ ที่ทำให้ท่านไม่สบายใจ					
18. ไม่สามารถควบคุมความคิด ความวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ ได้					
19. รู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หรือรู้สึกหดหู่ เศร้าซึม					

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่มีเลย
20. รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย					
21. รู้สึกว่าถูกผู้อื่นดูถูก หรือดูหมิ่นเหยียดหยาม					
22. คิดว่าตนเองไร้ค่า ไม่มีความหมาย ไม่เป็นที่ชื่นชอบของบุคคลอื่น					
23. รู้สึกละอายที่จะกระทำ หรือคิดในสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นเรื่องปกติ					
24. รู้สึกหวาดระแวง หรือหวาดกลัวโดยไม่มีเหตุผล					
25. คิดและรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ					
26. รู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน หรือรู้สึกว่าตนเองเก็บกด					
27. คิดในมุมแคบ ในแนวทางเดิมๆ					
28. มีความรู้สึกสับสน					
29. มีความยุ่งเหยิง และไม่เป็นระเบียบ					
30. รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะทำงานหนักเกินไป					
31. ทำผิดพลาด					
32. สูญเสียสมาธิ					
33. ถูกเบี่ยงเบนความสนใจได้ง่าย					
34. ขาดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ					
35. มองผู้อื่นในแง่ร้าย หรือไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น					
36. ขี้อาย หรือไม่มีความมั่นใจ					
37. มีความรู้สึกไม่ยินดียินร้ายต่อผู้อื่น					
38. มักมีปัญหาเมื่อเวลาที่ผู้อื่นแสดงความก้าวร้าวกับตนเอง					
39. รู้สึกไม่อยากติดต่อประสานงานกับผู้อื่น					
40. รู้สึกขัดแย้งกับผู้อื่น					
41. สูบบุหรี่					
42. ดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์					

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่มีเลย
43. มีพฤติกรรมกินจุ					
44. นอนไม่หลับหรือนอนหลับน้อยลง					
45. จำกัดระยะเวลาหรือขีดเส้นตายให้กับตนเอง					
46. รู้สึกวุ่นวายและรีบเร่ง					
47. ผลักดันตนเอง					
48. รู้สึกว่าตนเองถูกควบคุมอยู่ตลอดเวลา					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน

ภาคผนวก ข

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ		
	1	.768
	2	.770
	3	.301
	4	.535
	5	.507
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .792		
บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ		
	6	.724
	7	.616
	8	.711
	9	.577
	10	.489
	11	.362
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .812		
บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน		
	12	.542
	13	.795
	14	.501
	15	.408
	16	.484
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .756		

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

บรรยากาศองค์การ	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน		
	17	.536
	18	.333
	19	.439
	20	.375
	21	.400
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .652		
บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ		
	22	.416
	23	.560
	24	.380
	25	.562
	28	.343
	27	.615
	28	.612
	29	.487
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .781		
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .907		

ตารางผนวกที่ 2 ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
การสนับสนุนทางสังคมด้านสังคมและอารมณ์		
	1	.597
	2	.823
	3	.798
	4	.841
	5	.600
	6	.655
	7	.562
	8	.661
	9	.698
	10	.771
	11	.543
	12	.723
	13	.671
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .930		
การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ		
	14	.786
	15	.586
	16	.647
	17	.713
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .838		

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

การสนับสนุนทางสังคม	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
การสนับสนุนทางสังคมด้านการได้รับคำปรึกษา		
	18	.722
	19	.741
	20	.777
	21	.822
	22	.858
	23	.579
	24	.737
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน =	.908	
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ =	.954	

ตารางผนวกที่ 3 ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามกลวิธีในการเผชิญปัญหา

กลวิธีในการเผชิญปัญหา	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา		
	1	.336
	2	.446
	3	.328
	4	.683
	5	.520
	6	.464
	7	.632
	8	.338
	9	.706
	10	.609
	11	.723
	12	.654
	13	.513
	14	.479
	15	.304
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน =	.866	

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

กลวิธีในการเผชิญปัญหา	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์		
	16	.557
	17	.652
	18	.604
	19	.611
	20	.521
	21	.467
	22	.697
	23	.501
	24	.499
	25	.663
	26	.621
	27	.662
	28	.684
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน =	.893	
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ =	.802	

ตารางผนวกที่ 4 ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) ของข้อคำถามรายข้อกับแบบสอบถามทั้งฉบับ และค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย		
	1	.653
	2	.561
	3	.578
	4	.817
	5	.823
	6	.549
	7	.496
	8	.543
	9	.673
	10	.759
	11	.667
	12	.558
	13	.679
	14	.394
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .911		
ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ		
	15	.435
	16	.765
	17	.565
	18	.504
	19	.758
	20	.521

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
	21	.450
	22	.717
	23	.496
	24	.694
	25	.860
	26	.852
	27	.757
	28	.808
	29	.678
	30	.561
	31	.662
	32	.699
	33	.807
	34	.725
	35	.579
	36	.723
	37	.569
	38	.513
	39	.330
	40	.555

ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .952

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	ข้อ	ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r)
ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม		
	41	.416
	42	.492
	43	.492
	44	.413
	45	.700
	46	.608
	47	.713
	48	.577
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .820		

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .954

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นางสาวชุรีพร จันทร์เจริญ
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 5 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ดาต้าวัน เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด